

**SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DALAM
MENINGKATKAN STANDAR PELAYANAN DI MI
ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
guna Memperoleh Gelar Magister
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

NISHFUN NAHAR

NIM : 1703038023

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN (FITK)
UIN WALISONGO SEMARANG
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama lengkap : **Nishfun Nahar**

NIM : 1703038023

Judul Penelitian: **Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam
Meningkatkan Standar Pelayanan di MI Istiqomah
Sambas Purbalingga**

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam


Menyatakan bahwa tesis yang berjudul:

**Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Meningkatkan
Standar Pelayanan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 19 Juli 2019

uat pernyataan,



Nishfun Nahar
NIM: 1703038023



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
PASCA SARJANA**

Jl. Walisongo 3-5, Semarang 50185, Indonesia, Telp.-Fax: +62 24 7614454
Email: pascasarjanas@walisongo.ac.id, Website: <http://pasca.walisongo.ac.id/>

PENGESAHAN TESIS

Tesis yang ditulis oleh:

Nama lengkap : **Nishfun Nahar**

NIM : 1703038023

Judul Penelitian: **Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam
Meningkatkan Standar Pelayanan di MI Istiqomah
Sambas Purbalingga**

Telah dilakukan revisi sesuai saran dalam Sidang Ujian Tesis pada tanggal **31** Juli 2019 dan layak dijadikan syarat memperoleh Gelar Magister dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam.

Disahkan oleh:

Nama Lengkap & Jabatan

Tanggal

Tanda Tangan

Dr. H. Muslih, M.A.
Ketua Sidang/Penguji

16-8-2019

Dr. H. Nur Khoiri, M.Ag.
Sekretaris Sidang/Penguji

15-8-2019

Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
Pembimbing/Penguji

16-8-2019

Dr. H. Abdul Rohman, M.Ag.
Penguji 1

15-8-2019

Dr. H. Raharjo, M.Ed., St.
Penguji 2

15-8-2019

NOTA DINAS

Semarang, 30 Juli 2019

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
di Semarang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

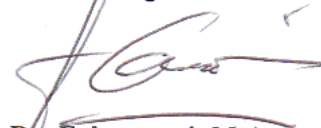
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap tesis yang ditulis oleh:

Nama : **Nishfun Nahar**
NIM : 1703038023
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : **Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam
Meningkatkan Standar Pelayanan di MI Istiqomah
Sambas Purbalingga**

Kami memandang bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Ujian Tesis.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing



Dr. Fahrurrozi, M.Ag

NIP: 19770816 200501 1 003

ABSTRAK

Judul : Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Meningkatkan Standar Pelayanan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga

Penulis : Nishfun Nahar
NIM : 1703038023

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya mutu layanan pendidikan madrasah di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dalam Laporan Kinerja Kementerian Agama di Tahun 2014/2015 hanya 16.32% yang terakreditasi A, bahkan laporan di tahun 2011 menunjukkan hanya 0,7 % madrasah yang memiliki fasilitas penuh sesuai standar. Salah satu upaya dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan di madrasah adalah dengan menerapkan sistem penjaminan mutu internal yang di antaranya menggunakan konsep Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015.

MI Istiqomah Sambas merupakan madrasah swasta di jenjang pendidikan dasar di Indonesia yang menjadikan sadar mutu sebagai visinya telah berhasil mengimplementasikan dan mengintegrasikan ISO 9001:2015 dalam sistem manajemen mutunya sehingga mampu memberikan layanan pendidikan dalam memenuhi harapan *stake holders* dengan prestasi-prestasi yang diraihny dan memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah baik melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan maupun Kementerian Agama.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 dalam meningkatkan standar pelayanan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan teknis triangulasi yaitu dengan mengumpulkan data kemudian melakukan uji silang terhadap data materi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi.

Hasil penelitian ini mendeskripsikan beberapa tahapan dalam implementasi ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas, antara lain: 1) tahap kajian awal 2) tahap penerapan sistem 3) tahap audit internal 4)

tahap proses sertifikasi yang dalam pelaksanaannya berdampak pada pemenuhan standar pelayanan pendidikan yang diukur dengan standar pelayanan minimal, bahkan terjadi peningkatan antara sebelum penerapan SMM ISO 9001:2015 dan sesudahnya dengan membandingkan hasil penilaian akreditasi pada tahun 2013 dan tahun 2019.

Kata Kunci: madrasah, manajemen, penjaminan mutu

ABSTRACT

**Title : ISO 9001: 2015 Quality Management System in
Improving Service Standards at Istiqomah MI
Sambas Purbalingga**

Author : Nishfun Nahar

NIM : 1703038023

This research is motivated by the low quality of madrasah education services in Indonesia. This can be seen in the Ministry of Religion's Performance Report in 2014/2015 that only 16.32% were accredited A, even reports in 2011 showed only 0.7% of madrasas had full facilities according to standards. One effort to improve the quality of education services in madrasas is to implement an internal quality assurance system which among others uses the concept of the ISO 9001: 2015 Quality Management System.

MI Istiqomah Sambas is a private madrasa in the basic education level in Indonesia that makes aware of quality as its vision has succeeded in implementing and integrating ISO 9001: 2015 in its quality management system so as to be able to provide educational services to meet the expectations of stakeholders with achievements and meet standards services determined by the government both through the Ministry of Education and Culture and the Ministry of Religion.

The purpose of this study was to describe and analyze the implementation of an ISO 9001: 2015 quality management system in improving service standards at MI Istiqomah Sambas Purbalingga. This research is a qualitative study using a case study approach. Data collection is done using interview techniques, documentation and observation. In analyzing the data obtained, the author uses technical triangulation that is by collecting data and then cross-checking the material data obtained from interviews, observation and documentation.

The results of this study describe several stages in the implementation of ISO 9001: 2015 at MI Istiqomah Sambas, including: 1) the initial review stage 2) the system implementation stage 3) the internal audit stage 4) the certification process stage which in its implementation has an impact on meeting the educational service standards that measured with minimum service standards, even an increase between before the application of the ISO 9001: 2015 QMS and

thereafter by comparing the results of the accreditation assessment in 2013 and 2019.

Keywords: madrasa, management, quality assurance

ملخص البحث

العنوان : نظام إدارة الجودة ISO 9001: 2015 في تحسين معايير الخدمة في المدرسة

الإبتدائية سمباس بوربالينجا

الباحث : نصف النهار

رقم التسجيل : ١٧٠٣٠٣٨٠٢٣

الدافع وراء هذا البحث هو تدني جودة خدمات التعليم في المدارس في إندونيسيا. يمكن ملاحظة ذلك في تقرير أداء وزارة الدين في ٢٠١٤/٢٠١٥ أن ١٦,٣٢٪ فقط كانوا معتمدين من الفئة أ ، حتى التقارير في عام ٢٠١١ أظهرت أن ٠,٧٪ فقط من المدارس لديها مرافق كاملة وفقاً للمعايير. يتمثل أحد الجهود لتحسين جودة الخدمات التعليمية في المدارس في تطبيق نظام داخلي لضمان الجودة والذي يستخدم من بين أمور أخرى مفهوم نظام إدارة الجودة. ISO 9001: 2015

المدرسة الإبتدائية سمباس بوربالينجا هي مدرسة خاصة في المرحلة الإبتدائية في إندونيسيا تعمل على إدراك الوعي بالجودة برؤيتها للتنفيذ الناجح ودمج ISO 9001: 2015 في نظام إدارة الجودة الخاص بها حتى تكون قادرة على توفير الخدمات التعليمية لتلبية توقعات أصحاب المصلحة مع الإنجازات وتلبية خدمات المعايير التي وضعتها الحكومة سواء من خلال وزارة التعليم والثقافة ووزارة الدين.

كان الغرض من هذه الدراسة هو وصف وتحليل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001: 2015 في تحسين معايير الخدمة في المدرسة الإبتدائية سمباس بوربالينجا. هذا البحث هو دراسة نوعية باستخدام نهج دراسة الحالة. يتم جمع البيانات باستخدام تقنيات المقابلة والتوثيق والملاحظة. في تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ، يستخدم المؤلف التثليث الفني الذي يتم من خلال جمع البيانات ثم التحقق من بيانات المواد التي تم الحصول عليها من المقابلات والملاحظة والوثائق.

تصف نتائج هذه الدراسة عدة مراحل في تطبيق ISO 9001: 2015 في المدرسة الابتدائية سمباس بوربالينجا ، بما في ذلك: ١) مرحلة الدراسة الأولية ٢) مرحلة تنفيذ النظام ٣) مرحلة التدقيق الداخلي ٤) مرحلة عملية التصديق والتي في تطبيقها تأثير على تلبية معايير الخدمة التعليمية التي تقاس بالحد الأدنى من معايير الخدمة ، حتى تنمية ما قبل تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001: 2015 وبعد ذلك من خلال مقارنة نتائج تقييم الاعتماد في عامي ٢٠١٣ و ٢٠١٩.

الكلمات المفتاحية: المدرسة, الإدارة, ضمان الجودة

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K Nomor:
158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin
1	ا	tidak dilambangkan
2	ب	B
3	ت	T
4	ث	Ṣ
5	ج	J
6	ح	Ḥ
7	خ	KH
8	د	D
9	ذ	Ẓ
10	ر	R
11	ز	Z
12	س	S
13	ش	SY
14	ص	Ṣ
15	ض	Ḍ

No.	Arab	Latin
16	ط	Ṭ
17	ظ	Ẓ
18	ع	‘
19	غ	G
20	ف	F
21	ق	Q
22	ك	K
23	ل	L
24	م	M
25	ن	N
26	و	W
27	ه	H
28	ء	’
29	ي	Y

2. Vokal Pendek

اَ = a	كَتَبَ	kataba
اِ = i	سُئِلَ	Su’ila
اُ = u	يَذْهَبُ	yažhabu

3. Vokal Panjang

اَ = ā	قَالَ	qāla
اِ = ī	قِيلَ	qīla
اُ = ū	يَقُولُ	yaqūlu

4. Diftong

اَيَّ = ai	كَيفَ	kaifa
اَوْ = au	حَوْلَ	haula

Catatan:
Kata sandang [al-] pada bacaan syamsiyyah atau qamariyyah ditulis [al-] secara konsisten supaya selaras dengan teks arabnya

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir akademik ini dengan baik. Salawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW

Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materiil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan penghargaan dan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag.
2. Direktur pascasarjana UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Rofiq, M.A.
3. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. Raharjo, M.Ed.
4. Ketua Prodi dan Sekretaris Prodi MPI Pascasarjana UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. Muslih, MA. dan Dr. Ahwan Fanani, M.Ag., MS.
5. Pembimbing yang dengan teliti, tekun, dan sabar membimbing penyusunan tesis ini hingga selesai, Bapak Dr. Fahrurrozi, M.Ag.
6. Bapak dan ibu dosen Pascasarjana Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang telah mendidik, membimbing, sekaligus mengajar penulis selama menempuh studi pada program studi magister MPI.
7. Bapak Arifin, S.Ag., M.Pd.I. selaku kepala MI Istiqomah Sambas Purbalingga beserta staf guru dan karyawan yang telah mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian.
8. Orang tuaku tercinta Bapak Azali dan Ibu Nadliroh yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
9. Istri tercinta Candra Ayu Ciptani yang telah senantiasa menguatkan semangat untuk meningkatkan kualitas akademik merelakan waktu kebersamaan yang terkewatkan.
10. Sahabat dan teman-teman Magister MPI Beasiswa angkatan 2017 khususnya sahabat kos kamar 10: Moh, Yusuf, M. Syamsul Arifin. Muhammad Munir dan Khotibul Umam yang menjadi satu keluarga dan telah memotivasi dan menemani penulis selama penulisan tesis ini.

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberikan apa-apa, hanya ucapan terimakasih dengan tulus serta iringan doa, semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dan melimpahkan *rahmat, taufiq, hidayah*, dan *inayah*-Nya.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih membutuhkan kritik dan saran untuk penyempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharap kritik saran yang membangun dari semua pihak dan semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin

Semarang, 19 Juli 2019
Penulis

Nishfun Nahar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PENGESAHAN	v
NOTA PEMBIMBING	vii
ABSTRAK	ix
TRANSLITERASI	xv
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxii
 BAB I : PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Kajian Pustaka	9
E. Kerangka Berpikir	13
F. Metode Penelitian	14
G. Sistematika Pembahasan	29
 BAB II : SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DAN STANDAR PELAYANAN DI MADRASAH IBTIDAIYAH	 31
A. Sistem Manajemen Mutu	31
1. Definisi Sistem	31
2. Manajemen Mutu	34
3. Sistem Manajemen Mutu	45
B. ISO 9001:2015	48
1. Pengertian SMM ISO	48
2. Sejarah SMM ISO	50
3. Prinsip-Prinsip SMM ISO	53
4. Manfaat, Hambatan dan Tantangan Penerapan SMM ISO	54
5. Klausul-Klausul SMM ISO	56
6. Implementasi SMM ISO	59
C. Standar Pelayanan di Madrasah Ibtidaiyah	69

BAB III : IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	83
A. Deskripsi MI Istiqomah Sambas Purbalingga	83
B. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga	94
BAB IV : SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DALAM MENINGKATKAN STANDAR PELAYANAN DI MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	123
A. Pelayanan Bidang Sarana dan Prasarana	123
B. Pelayanan Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan	128
C. Pelayanan Bidang Kurikulum	130
D. Pelayanan Bidang Penilaian Pendidikan	133
E. Pelayanan Bidang Penjaminan Mutu	135
F. Pelayanan Bidang Manajemen Madrasah	139
BAB V : PENUTUP	143
A. Kesimpulan	143
B. Saran	145
DAFTAR PUSTAKA	147
Lampiran I : Panduan Wawancara	155
Lampiran II : Panduan Observasi	160
Lampiran III : Panduan Dokumentasi	161
Lampiran IV : Hasil Wawancara	162
Lampiran V : Hasil Observasi	202
Lampiran VI : Hasil Dokumentasi	206
Lampiran VII : Surat Ijin Riset	258
RIWAYAT HIDUP	261

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Metode Pengumpulan Data Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	23
Tabel 1.2	Metode Pengumpulan Data Standar Pelayanan Pendidikan	24
Tabel 1.3	Sistem Pengkodean Analisis Data	27
Tabel 2.1	Isi dan Kegunaan Seri ISO	52
Tabel 2.2	Klausul dalam SMM ISO 9001: 2015	56
Tabel 2.3	Pelayanan Pendidikan Dasar oleh Pemerintah Kabupaten/Kota	75
Tabel 2.4	Pelayanan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan	78
Tabel 3.1	Jumlah Peserta Didik di MIIS	92
Tabel 4.1	Rasio Buku Pelajaran dan Jumlah Siswa	123
Tabel 4.2	Daftar Alat Peraga IPA	126
Tabel 4.3	Peningkatan Standar Pelayanan Bidang Sarana Prasarana	127
Tabel 4.4	Peningkatan Standar Pelayanan Bidang Tenaga Pendidik dan Kependidikan	129
Tabel 4.5	Peningkatan Standar Isi (Kurikulum)	133
Tabel 4.6	Peningkatan Standar Penilaian Pendidikan	135
Tabel 4.7	Peningkatan Standar Proses	138
Tabel 4.8	Peningkatan Standar Pengelolaan	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Siklus PDCA Terintegrasi dalam SMM ISO 60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan yang bermutu menjadi harapan masyarakat, bangsa dan Negara. Namun saat ini dunia pendidikan di Indonesia belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Fenomena itu ditandai dari mutu lulusan yang rendah, penyelesaian masalah pendidikan yang tidak sampai tuntas, atau cenderung tambal sulam, bahkan lebih berorientasi proyek. Akibatnya, sering kali hasil pendidikan mengecewakan masyarakat. Kualitas lulusan pendidikan kurang sesuai dengan kebutuhan pasar tenaga kerja dan pembangunan. Bahkan sumber daya manusia (SDM) yang disiapkan melalui pendidikan sebagai generasi penerus belum sepenuhnya memuaskan bila dilihat dari segi akhlak, moral, dan jati diri bangsa dalam kemajemukan budaya bangsa.

Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat menjadi pesimis terhadap sekolah. Ada anggapan bahwa pendidikan tidak lagi mampu menciptakan mobilitas sosial mereka secara vertikal, karena sekolah tidak menjanjikan pekerjaan yang layak. Sekolah kurang menjamin masa depan anak yang lebih baik. Perubahan paradigma baru pendidikan kepada mutu (*quality oriented*)

merupakan salah satu strategi untuk mencapai pembinaan keunggulan pribadi anak.¹

Pemerintah terus berupaya dalam meningkatkan mutu pendidikan melalui berbagai kebijakan, antara lain dapat dilihat dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah. Demikian pula kebijakan tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar dalam rangka meningkatkan mutu layanan pendidikan juga sudah dimulai sejak diterbitkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota sebagai turunan dari Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah tersebut sebagai implementasi dari undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang secara jelas mendelegasikan kewenangan penyelenggaraan urusan wajib pemerintahan kepada pemerintah provinsi dan kabupaten/kota bahwa penyelenggaraan pelayanan wajib yang didesentralisasikan perlu diatur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Implementasi Permendiknas Nomor 15 Tahun 2010 belum optimal sampai muncul Permendikbud No. 23 Tahun 2013 sebagai perubahan peraturan sebelumnya. Dalam Permendikbud No 23

¹ Syafarudin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo 2002), 19.

Tahun 2013 pasal 6 ayat 3 disebutkan “Target pencapaian pelayanan dasar bidang pendidikan harus tercapai pada akhir tahun 2014.”² Realitanya, belum semua satuan pendidikan baik SD/MI maupun SMP/MTs memahami dan melaksanakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar.³ Bahkan e-pemantauan dan evaluasi SPM Pendidikan dasar baru mencatat 2.895 sekolah/madrasah yang telah mencapai SPM dari 229.156 sekolah/madrasah.⁴

Muhammad Ali dalam laporan penelitiannya tentang mutu pendidikan madrasah dari tingkat ibtdaiyah sampai aliyah berkenaan dengan SPM menyampaikan bahwa dari 12.396 madrasah yang dijadikan sampel dari seluruh Indonesia, rata-rata memiliki antara 40 dan 50 persen fasilitas yang tertera dalam daftar SPM. Hanya 0,7 persen madrasah memiliki semua fasilitas, dan madrasah yang tidak memiliki satu pun fasilitas berjumlah dua kali lipat dari persentase itu. Lebih banyak madrasah yang memenuhi persyaratan SPM untuk ruang guru dan kantor kepala sekolah daripada yang memenuhi

² Permendikbud RI Nomor 23 Tahun 2013, *Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota*. Pasal 6, ayat (3).

³ Esti Setiawati, *Studi Analisis Kebijakan Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar*, Jurnal Riset Daerah, Vol. XVI, No.3. Desember 2017.

⁴ ---, “e-Pemantauan dan Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar”, diakses 3 Januari 2019, <http://spm.dikdasmen.kemdikbud.go.id:8082/>

persyaratan SPM untuk fasilitas tempat cuci, laboratorium sains atau perpustakaan.⁵

Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama pada tahun 2014/2015 merilis laporan dari 24.353 MI di seluruh Indonesia, dengan rincian 1.686 berstatus negeri dan 22.667 berstatus swasta, baru sebanyak 3.975 (16,32%) yang terakreditasi A, selebihnya 12.422 (51,01%) terakreditasi B, 4.266 (17,52%) terakreditasi C, dan ada sebanyak 3.690 (15,15%) yang belum terakreditasi.⁶ Padahal 8 standar nasional pendidikan yang menjadi indikator penilaian akreditasi secara simultan menurut penelitian yang dilakukan oleh Sabar Budi Raharjo memiliki korelasi dan pengaruh terhadap capaian hasil nilai UN, meski pengaruh dominan ada pada standar pendidik dan kependidikan.⁷

Kondisi yang demikian ini ditambah dengan tantangan dunia pendidikan untuk senantiasa melakukan pengembangan yang berkelanjutan yang menurut Jan M. Myszewski tantangan itu datang dari lingkungan madrasah itu sendiri (seperti keharusan penggunaan teknologi terbaru yang berpengaruh pada materi dan metode pengajaran), perubahan pola hidup dan karakter peserta didik dan

⁵ Mohammad Ali dkk. *Mutu Pendidikan Madrasah: Kajian Utama*. (Jakarta: Kementerian Agama, Australian Council for Educational Research, Universitas Pendidikan Indonesia, 2011), 108.

⁶ Dirjen Pendidikan Islam, Statistik Pendidikan Islam Tahun Pelajaran 2014/2015, (Jakarta: Kementerian Agama, 2015), 1-4.

⁷ Sabar Budi Raharjo, Kontribusi Delapan Standar Nasional Pendidikan Terhadap Pencapaian Prestasi Belajar, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol. 20, Nomor 4, Desember 2014

perubahan ekspektasi masyarakat (yang bisa disebabkan karena perubahan fenomena sosial dan politik, seperti globalisasi).⁸

Data-data di atas memperkuat urgensi penerapan sistem penjaminan mutu di lingkungan pendidikan madrasah. Mukhyar Fanani bahkan berpendapat bahwa “Sistem Penjaminan mutu penting bagi madrasah agar pengelola dapat menghindarkan madrasah dari tindakan yang keliru. Selain itu, penjaminan mutu juga merupakan pencegahan yang nilainya lebih murah dibanding dengan mengobati.”⁹ Hal itu dapat dilakukan melalui Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang berjalan di dalam satuan pendidikan dan dijalankan oleh seluruh komponen dalam satuan pendidikan ataupun Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME) yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, lembaga akreditasi dan lembaga standarisasi pendidikan.¹⁰

Madrasah Ibtidaiyah Istiqomah Sambas yang terletak di kabupaten Purbalingga dengan visi “Dengan sadar mutu menjadi madrasah unggul, model, dan Islami” merupakan salah satu madrasah yang sadar akan mutu dan termotivasi untuk memberikan pendidikan yang berkualitas dengan senantiasa melakukan upaya peningkatan

⁸ Jan M. Myszewski, Sustainable Improvement in Education, *Business Process Management Journal*, (2018), <https://doi.org/10.1108/BPMJ-02-2018-0040>

⁹ Mukhyar Fanani, Sistem Penjaminan Mutu Internal Madrasah Antara Teori dan Praktik, *Jurnal Taqaddum*, Volume 3, nomor 2, Nopember 2011, 267. <http://dx.doi.org/10.21580/at.v3i2.499>

¹⁰ Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah, Dokumen 03: Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Mutu oleh Satuan Pendidikan (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016), 3.

mutu pendidikan melalui sistem penjaminan mutu internal yang diimplementasikan dengan pendekatan sistem manajemen mutu terpadu atau biasa disebut dengan *Total Quality Management* (TQM) melalui sistem manajemen mutu ISO 9001:2015, sebuah manajemen mutu masih tergolong baru dalam dunia pendidikan dibandingkan dengan manajemen mutu dalam bidang ekonomi industri. Awalnya, konsep ini dikembangkan untuk organisasi manufaktur; kemudian, ia mendapatkan popularitas di lembaga layanan lain, termasuk bank, asuransi, organisasi nirlaba, perawatan kesehatan, dan sebagainya.¹¹

Dengan diterapkan standar penjaminan mutu internal melalui sistem mutu ISO 9001:2015 diharapkan MI Istiqomah Sambas mampu menjadi madrasah yang tidak saja telah memenuhi Standar Pelayanan Minimal namun juga Standar Nasional Pendidikan. Akan tetapi di balik manfaat dari penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di dunia pendidikan juga menyimpan permasalahan baru, ketika madrasah sudah mendapat pengakuan berupa sertifikasi ISO 9001:2015, sebagaimana penuturan Ibu Eki selaku Manajer Representatif pada wawancara hari Selasa tanggal 15 Januari 2019 Pukul 09.30, berarti madrasah tersebut akan selalu diaudit setiap tahunnya oleh auditor internal dan setiap 3 tahun sekali oleh auditor eksternal. Dari hal tersebut muncul masalah baru ketika pelaksanaan audit setiap tahunnya, seluruh pengelola dan guru justru dibuat sibuk

¹¹ Abu Saleh Md. Sohel-Uz-Zaman & Umana Anjalin, "Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges," *Open Journal of Social Sciences*, (2016), 4, 207-217.

untuk mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang menjadi bahan untuk audit yang justru kontradiktif terhadap pelayanan kepada peserta didik dan orang tua, belum lagi ketika dihadapkan pada jadwal akreditasi 4 tahun sekali sebagai sistem penjaminan mutu eksternal.

B. Pertanyaan Penelitian

Penetapan pertanyaan penelitian adalah untuk memfokuskan penelitian. Sementara penetapan fokus penelitian sendiri bermanfaat untuk: (1) membatasi studi; (2) memenuhi kriteria memasukkan/mengeluarkan suatu informasi yang baru diperoleh dari lapangan.¹² Dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap peneliti dapat membuat keputusan yang tepat, data mana yang harus dikumpulkan dan data mana yang mesti dibuang meskipun menarik tetapi tidak reliabel. Penelitian ini difokuskan pada masalah:

1. Bagaimana implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga?
2. Bagaimana implikasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan standar pelayanan Pendidikan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelitian yang menjadi fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

¹² Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994), 39.

1. Untuk mengetahui implementasi manajemen mutu ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga.
2. Untuk mengetahui implementasi manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan standar pelayanan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga.

Sementara manfaat dari penelitian nantinya diharapkan adalah:

1. Secara Teoritis
 - a. Manfaat penelitian ini diharapkan menjadi khazanah manajemen mutu pendidikan berkaitan dengan implementasi sistem penjaminan mutu ISO 9001:2015 di dunia pendidikan dalam meningkatkan standar pelayanan pendidikan.
 - b. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya pada topik yang relevan.
2. Secara Praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi kepala madrasah, pengawas madrasah, pengambil kebijakan dan pemerhati mutu pendidikan dalam upaya mengambil kebijakan tentang manajemen peningkatan mutu layanan pendidikan.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagaimana mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam pendidikan dan upayanya dalam meningkatkan standar pelayanan pendidikan.

D. Kajian Pustaka

Disertasi oleh Moh. Zaini dengan judul Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Madrasah (Studi multikasus di MAN 1, MAN 2 dan MA Salafiyah Syafi'iyah Kabupaten Situbondo) menunjukkan bahwa: 1) konsep peningkatan mutu pendidikan berbasis madrasah menekankan penguatan kemandirian dan spirit partisipasi masyarakat dalam mencapai mutu madrasah dengan mengintegrasikan mutu akademik, morak/akhlak spiritual lulusan. Pendekatannya dilakukan dengan menjaga nilai kekhasan madrasah (*unique based madrasah*) dan standar mutu yang berkembang. Prosesnya dengan melakukan analisis kebutuhan *stakeholder*, formulasi visi misi dan program berbasis religi (*religious based values*), pencapaian dan peningkatan 8 standar mutu nasional dan kekhasan madrasah, penerapan *system based management*, membangun kolaborasi dan kolegal *partnership* berbasis religi. 2) Peran serta *stakeholder* di MAN 1, MAN 2 dan MA Salafiyah Syafi'iyah pada aspek perencanaan mencapai level 2 (*instrumental participation*), sedangkan pada aspek pelaksanaan dan pengendalian mencapai level 4 (*transformative participation*) dengan dikendalikan figur Kyai. Sedangkan di MAN 2 mencapai level 3 (*representative participation*) yang dikendalikan oleh PPK. 3) Dampak mutu lulusan terjadi peningkatan prestasi akademik dan non akademik, mampu berbahasa Arab, Inggris, membaca kitab kuning, terjaga karakter moral/akhlak-spiritual religius, dampak pada kelembagaan akreditasi A, kebijakan peningkatan mutu lulusan dan kompetensi

SDM guru, jumlah pendaftar dan kepercayaan masyarakat meningkat serta optimalisasi kerja sama.¹³

Laporan Jurnal oleh Jorge Antonio Arribas Díaz dan Catalina Martínez-Mediano, "The Impact of ISO Quality Management Systems on Primary and Secondary Schools in Spain", dengan mengambil sampel 26 sekolah dasar dan menengah swasta milik Yayasan Sekolah Professional Sagrada Familia (SAFA) yang terletak di Andalusia, Spanyol dengan 20.000 siswa dan 1.400 guru yang telah mendapatkan sertifikasi ISO 9001 sejak 2002. Hasil utama penelitian menyimpulkan bahwa sekolah yang dinilai "tinggi" oleh guru pada tingkat implementasi SMM ISO memiliki hasil pendidikan yang lebih baik, serta meningkatkan persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan, dibandingkan dengan sekolah yang dinilai "rendah". Karena temuan ini diperoleh melalui teknik penelitian yang berbeda, dan melalui sumber data yang berbeda, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara penerapan model ISO QMS di sekolah, dan peningkatan proses dan hasil organisasi sekolah.¹⁴

Sementara dalam tesis karya Inggit Dyaning Wijayanti dengan judul kepuasan pelanggan terhadap layanan pendidikan berbasis

¹³ Moh. Zaini. "Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Madrasah (Studi multikasus di MAN 1, MAN 2 dan MA Salafiyah Syafi'iyah Kabupaten Situbondo)", (Disertasi, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2016), 429-432.

¹⁴ Jorge Antonio Arribas Díaz, Catalina Martínez-Mediano, "The impact of ISO quality management systems on primary and secondary schools in Spain", *Quality Assurance in Education*, <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2016-0028>

sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah se-Yogyakarta yang mengambil sampel penelitian di 2 MI, yaitu MIN Jejeran dan MIN Tempel menunjukkan hasil penelitian bahwa rata-rata tingkat kinerjanya sebesar 3,90 (puas) pada MIN Jejeran dan 3,65 (puas) pada MIN Tempel. Sedangkan harapan pada angka 4,60 (penting) di MIN Jejeran dan 4,64 (penting) di MIN Tempel. Rata-rata nilai gap -0,70 (kategori puas, karena gap sebesar < -1) dengan tingkat kesesuaian 84,71% di MIN Jejeran dan rata-rata nilai gap -0,99 (kategori puas, karena gap sebesar < -1) dengan tingkat kesesuaian 78,55% di MIN Tempel. Dengan demikian, tingkat kepuasan pelanggan pada kedua MIN itu adalah memuaskan.¹⁵

Kamri dalam tesisnya melakukan penelitian tentang pelaksanaan manajemen mutu dalam peningkatan kompetensi pedagogik guru di SMP Negeri 2 Sengkang Kabupaten Wajo dengan hasil menunjukkan bahwa manajemen mutu pendidik dan tenaga kependidikan sudah terealisasi tapi belum maksimal, karena masih ada unsur yang belum memenuhi syarat penelitian ini. *Pertama*, analisis manajemen mutu SDM pada tahapan perencanaan, penempatan, pengembangan dan penilaian, perlindungan terhadap keselamatan kerja PTK serta terciptanya hubungan yang harmonis antar PTK telah terealisasi dengan baik. Tapi masih ada tenaga administrasi yang tidak sesuai dengan bidang keahliannya. *Kedua*,

¹⁵ Inggit Dyaning Wijayanti “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016”, (Tesis, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), 96-99.

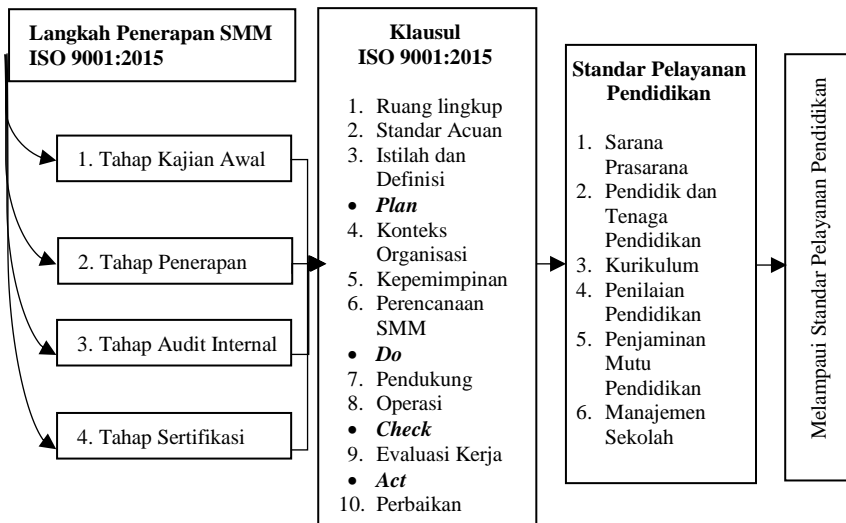
guru-guru sudah memiliki kompetensi pedagogis walaupun masih ada salah satu unsur yang belum diterapkan dengan baik, hal ini disebabkan karena keterbatasan sarana dan prasarana sekolah. Ditinjau dari pemahaman pendidik terhadap wawasan atau landasan kependidikan, pemahaman pendidik terhadap peserta didik, bagaimana pendidik mengembangkan kurikulum/silabus, merancang pembelajaran dan kemampuan pendidik melakukan pembelajaran yang mendidik dan dialogis, evaluasi belajar, bagaimana pendidik mengembangkan peserta didik untuk mengaktualisasikan berbagai potensi yang dimilikinya semuanya telah dilakukan dengan baik, namun pemanfaatan teknologi pembelajaran belum maksimal. *Ketiga*, Upaya peningkatan kompetensi pedagogis guru sudah terealisasi, pada hakikatnya dorongan sekolah kepada pendidik untuk meningkatkan kompetensi dan kualifikasi akademik serta keleluasaannya dalam menggunakan sarana dan prasarana telah berjalan secara maksimal, tapi di sisi lain sarana dan prasarana pembelajaran yang ada masih terbatas.¹⁶

Semua penelitian di atas mengambil tema pokok tentang mutu pendidikan. Disertasi Moh. Zaini menitikberatkan pada manajemen peningkatan mutu pendidikan berbasis madrasah dengan metode penelitian kualitatif dan pendekatan studi kasus. Jurnal penelitian Jorge Antonio Arribas Díaz dan Catalina fokus pada dampak SMM ISO dalam proses dan hasil pendidikan di sekolah dasar dan

¹⁶ Kamri, "Pelaksanaan Manajemen Mutu dalam Peningkatan Kompetensi Pedagogik Guru Di SMP Negeri 2 Senggang Kabupaten Wajo", (Tesis, UIN Alauddin Makassar, 2017), 128-129.

menengah di salah satu yayasan swasta di Spanyol dengan metode penelitian evaluatif yang didesain berdasarkan *Logical Model Framework* Donaldson. Sementara tesis Inggit Dyaning Wijayanti menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan variabel kepuasan pelanggan dan mengambil lokus Madrasah Ibtidaiyah Negeri. Berbanding dengan Kamri, meski sama-sama meneliti tentang manajemen mutu, tetapi Kamri dalam penelitiannya fokus pada implementasi manajemen mutu secara umum dalam meningkatkan kompetensi pedagogik guru dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Berbeda dengan fokus penelitian yang penulis lakukan tentang manajemen mutu menggunakan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan standar pelayanan pendidikan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan mengambil lokus pada madrasah swasta.

E. Kerangka Berpikir



F. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif berdasarkan pada dua alasan. *Pertama*, permasalahan yang dikaji dalam penelitian dengan tema implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan standar pelayanan pendidikan ini membutuhkan sejumlah data lapangan yang sifatnya aktual dan kontekstual. *Kedua*, pemilihan pendekatan ini berdasarkan pada keterkaitan masalah yang dikaji dengan sejumlah data primer dari subyek penelitian yang tidak bisa dipisahkan dari latar alamiahnya. Oleh karena itu, tesis ini dilakukan oleh penulis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Anselm Strauss dan Juliet Corbin mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik dan bentuk hitungan lainnya.¹⁷

Menurut Sugiyono bahwa “penelitian kualitatif merupakan bentuk penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data-data tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang diamati.”¹⁸

¹⁷ Anselm Staruss dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif: Tatalangkah dan Teknik-Teknik Teoritisasi Data*, Terj. Imam Shodiq & Imam Muttaqien (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2003), 4.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta. 2009), 9.

Peneliti membuat gambaran kompleks yang bersifat holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan-pandangan informan secara rinci serta melakukan penelitian dalam situasi alamiah dengan pendekatan kualitatif agar dapat memperoleh gambaran, pemahaman dan interpretasi/penafsiran secara mendalam tentang makna dari kenyataan yang ada tentang implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga dalam meningkatkan standar pelayanan pendidikan.

Penelitian ini direncanakan pula dengan menggunakan perspektif pendekatan normatif untuk mengkaji tentang manajemen mutu pendidikan dan standar pelayanan pendidikan sesuai teori dari para pakar di bidang manajemen pendidikan dan pendekatan sosiologis untuk mendeskripsikan praktik manajemen mutu dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan standar pelayanan pendidikan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga.

2. Metode Penelitian

Sementara metode dalam perspektif metodologi penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus. Menurut Muhadjir studi kasus digunakan untuk keperluan penelitian mencari kesimpulan dan diharapkan dapat ditemukan pola kecenderungan dan arah yang dapat digunakan untuk membuat perkiraan-perkiraan masa depan.¹⁹

¹⁹ Noeng Muhadjir. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi III*.(Yogyakarta : Rakerasi, 1990), 62.

Sementara menurut Louis Smith (dalam Denzin dan Lincoln) bahwa studi kasus adalah suatu sistem yang terbatas/*abounded system*.²⁰ Selain itu, menurut Stake (dalam Creswell) bahwa studi kasus merupakan penelitian di mana peneliti di dalamnya menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu yang dibatasi waktu dan peristiwa. Metode ini dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu kelompok, organisasi, lembaga atau gejala tertentu.²¹

Sesuai dengan hal tersebut diharapkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh penulis bisa secara komprehensif mengungkapkan fakta-fakta, sehingga bisa mengungkap fakta tentang peningkatan standar pelayanan pendidikan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga melalui penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015.

3. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di MI Istiqomah Sambas Kabupaten Purbalingga, yang terletak di Jalan. A. W. Soemarmo 52A Purbalingga Jawa Tengah. Dasar pemilihan Madrasah ini karena: (1) Telah menerapkan dan meraih sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada tahun 2017 dengan sebelumnya telah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sejak tahun 2010; (2) pernah meraih prestasi juara

²⁰ Lincoln S.Y. Denzin K. Norman, *Handbook of Qualitative Research* Terj. Daryatno, dkk. (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2009), 300.

²¹ Creswell, J.W. *Research Design Qualitative and Quantitative Approach*, Terj. Ahmad Fawaid (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2010), 20.

madrasah berprestasi; (3) Juara 1 Madrasah Berprestasi 2013 (MI terbaik Nasional Peraih Madrasah Award dari Menteri Agama RI); dan Juara Sekolah Sehat SD/MI.²² Penelitian ini dilakukan selama dua bulan terhitung dari bulan 1 Mei 2019 sampai 29 Juni 2019.

4. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti sebagai instrumen utama sesuai yang dikemukakan oleh Creswell bahwa “peneliti berperan sebagai instrumen kunci (*researcher as key instrument*) atau yang utama” para peneliti kualitatif mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi, observasi perilaku atau wawancara. *Human Instrument* ini dibangun atas dasar pengetahuan dan menggunakan metode yang sesuai dengan tuntutan penelitian.²³ Hal tersebut sesuai dengan ciri-ciri penelitian kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Bogdan dan Biklen yaitu: (1) mempunyai latar alami karena yang merupakan alat penting adalah adanya sumber data yang langsung dari perisetnya; (2) bersifat deskriptif; (3) lebih memperhatikan proses ketimbang hasil atau produk semata; (4) cenderung menganalisis datanya secara induktif; dan (5) makna merupakan soal esensial untuk rancangan kualitatif.²⁴

²² ---, “Profil MI Istiqomah Sambas Purbalingga” diakses 3 Januari 2019, <https://miisambaspurbalingga.sch.id/profil/>

²³ Creswell, J.W. *Research Design Qualitative*, 261.244.

²⁴ Bogdan, R.C. and Biklen, S.K. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods 5th ed.* . (Boston: Pearson Education, 2007). 4-6.

Hal tersebut diperkuat oleh pendapat Creswell, bahwa peneliti terlibat dalam pengalaman yang berkelanjutan dan terus-menerus dengan para partisipan. Instrumen utama dalam penelitian adalah penulis sendiri yang terjun langsung ke lapangan untuk mencari informasi melalui observasi dan wawancara.²⁵ Di dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan antarmanusia, artinya selama proses penelitian penulis akan lebih banyak mengadakan kontak dengan orang-orang di sekitar lokasi penelitian yaitu di MI Istiqomah Sambas Purbalingga. Dengan demikian penulis lebih leluasa mencari informasi dan data yang terperinci tentang berbagai hal yang diperlukan untuk kepentingan penelitian.

Sebagai penelitian kualitatif sumber data penelitian ini adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan dan lain-lain.²⁶ Adapun sumber data dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu: data primer dan data sekunder.

- a. Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Sumber data ini ialah pengurus harian sekolah, pengurus yayasan dan pelanggan (eksternal) yaitu peserta didik dan orang tua.

²⁵ Creswell, J.W. *Research Design Qualitative*, 264.

²⁶ Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Remaja Rosdakarya, 1999), 157

- b. Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.²⁷ Dalam hal ini data sekunder yang digunakan bersumber dari arsip dan dokumen resmi sekolah serta dokumen lain yang relevan dengan proses penerapan SMM ISO 9001:2015.

5. Fokus Penelitian

- a. Proses implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga.
- b. Implementasi sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam meningkatkan standar pelayanan pendidikan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga.

6. Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang benar-benar valid dalam penelitian, maka peneliti menggunakan metode-metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis akan memilih tipe pengamatan terbuka, Bunford Junker dalam Moloeng menyebut pengamat sebagai pemeran serta (*the observer as participant*). Keberadaan penulis diketahui secara terbuka oleh umum terutama subyek sehingga penulis dapat

²⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 91.

dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan termasuk informasi rahasia.²⁸

Menurut Biklen dan Bogdan terdapat tiga teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yakni observasi partisipan (*participant observation*); wawancara mendalam (*indepth interview*); dan studi dokumentasi (*study documents*).²⁹

1) Observasi Partisipatif

Teknik ini menuntut peneliti secara langsung hadir untuk melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Menurut Creswell, observasi yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah observasi yang di dalamnya peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian.³⁰

Observasi partisipatif dalam penelitian ini dengan terjun langsung di lapangan dan mengamati perilaku individu dan mengikuti beberapa aktivitas terkait dengan pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 serta pelayanan pendidikan dari berbagai aspeknya di MI Istiqomah Sambas untuk memperoleh informasi yang seutuh mungkin dengan memperhatikan tingkat peluang kapan dan di mana serta

²⁸ Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Remaja Rosdakarya, 1999), 177

²⁹. Bogdan, R.C. and Biklen, S.K. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods 5th ed.* . (Boston: Pearson Education, 2007). 79.

³⁰ Creswell, J.W. *Research Design Qualitative* 267.

kepada siapa peneliti sebagai instrumen dapat menggali, mengkaji, memilih, mengorganisasikan, dan mendeskripsikan informasi selengkap mungkin. Dalam hal ini, peneliti adalah instrumen utama (*key instrument*) dalam pengumpulan data. Untuk mendukung ketersediaan data dan analisis data, peneliti memanfaatkan sumber-sumber lain berupa dokumen negara, catatan dan dokumen (*non human resources*).

2) Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)

Teknik wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan antara pewawancara dengan yang diwawancarai. Teknik ini dapat dilakukan secara bersamaan dengan teknik observasi partisipatif, di mana wawancara dapat digunakan untuk menggali lebih dalam lagi data yang didapat dari observasi seperti yang dikemukakan Sugiyono yang mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam. Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara kepada orang-orang yang ada di dalamnya.³¹

Selain wawancara mendalam, peneliti juga melakukan wawancara bebas terpimpin untuk memperoleh data mengenai konsep perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi

25. ³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfa Beta, 2012),

pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 dalam peningkatan standar pelayanan pendidikan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga. Yang menjadi informan untuk memperoleh data, yaitu: pihak kepala madrasah, manajer representatif, guru, staf, peserta didik, dan komite madrasah.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti sebagaimana dalam melakukan wawancara adalah sebagai berikut: (1). Menentukan siapa yang akan diwawancarai; (2). Mempersiapkan bahan wawancara dengan menentukan pokok-pokok masalah yang diteliti; (3). Memulai dan melaksanakan wawancara; (4). Mengakhiri wawancara dengan melakukan konfirmasi terhadap kesimpulan wawancara. (5). Melakukan pencatatan hasil wawancara; (6). Menentukan tidak lanjut dari hasil wawancara.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber data penelitian kualitatif yang sudah lama digunakan, karena sangat bermanfaat. Creswell pengumpulan data dalam kualitatif melalui dokumen dapat dilakukan melalui dokumen publik (seperti koran, majalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (buku harian, diary, surat, email) dan materi audio visual berupa foto, objek-objek, seni, video tape atau segala jenis suara atau bunyi.³²

³² Creswell, J.W. *Research Design Qualitative* 269-270.

Pemilihan metode ini dilandasi oleh pemikiran bahwa dari sumber tertulis tersebut dapat diperoleh ungkapan gagasan, perencanaan, proses, dokumen evaluasi dan tindak lanjut dari pelaksanaan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga serta perkembangan mutu layanan pendidikan di MI tersebut.

Tabel 1.1
Metode Pengumpulan Data Fokus Penelitian Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Indikator	Sub Indikator	Data	Metode
1. Tahap Kajian Awal	1.1. Analisis Kesenjangan	KM,MR,	W
	1.2. Pelatihan & Persiapan	KM,MR,	W,D
	1.3. Pembentukan Organisasi	KM,MR,	W,D
	1.4. Pembuatan Dokumen SMM	KM,MR,	W,D
2. Tahap Penerapan Sistem	2.1. Sosialisasi	KM,MR,AMI,GR	W,O,D
	2.2. Monitoring	KM,MR,AMI,GR	W,O,D
3. Tahap Audit Internal	3.1. Pelatihan Audit Internal	KM,MR,AMI	W,D
	3.2. Pelaksanaan Audit Internal	KM,MR,AMI,GR	W,D
	3.3. Management Review	KM,MR,AMI,	W,D
4. Tahap Proses Sertifikasi	4.1. Pemilihan Lembaga Penjamin	KM,MR,	W
	4.2. Audit Eksternal	KM,MR,AMI,GR	W,D
	4.3. Sertifikasi		W,D

Tabel 1.2
Metode Pengumpulan Data Fokus Penelitian Standar Pelayanan
Pendidikan

Indikator	Sub Indikator	Data	Metode
1. Sarana dan Prasarana	1.1. Buku teks yang ditetapkan Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dengan Buku dan siswa 1:1.	KM, WK, GR, OW	W,O,D
	1.2. Memiliki satu set peraga IPA dan bahan yang terdiri dari model kerangka manusia, model tubuh manusia, bola dunia (<i>globe</i>), contoh peralatan optik, kit IPA untuk eksperimen dasar, dan poster/carta IPA.	KM, WK, GR, OW	W,O,D
	1.3. Memiliki 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi	KM, WK, GR, OW	W,O,D
2. Pendidik dan Tenaga Kependidikan	2.1. Setiap guru tetap bekerja 37,5 jam per minggu di satuan pendidikan, termasuk merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing atau melatih peserta didik, dan melaksanakan tugas tambahan	KM, WK, GR	W, D
	2.2. menyelenggarakan proses pembelajaran selama 34 minggu per tahun dengan kegiatan tatap muka sebagai berikut: Kelas I – II : 18 jam per minggu, Kelas III : 24 jam per minggu, Kelas IV – VI : 27 jam per minggu.	KM, WK, GR, OW	W,D

3. Kurikulum	3.1. Satuan Pendidikan menerapkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) sesuai ketentuan yang berlaku	KM, WK, GR, OW	W,D
	3.2. Setiap guru menerapkan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang disusun berdasarkan silabus untuk setiap mata pelajaran yang diampunya	KM, WK, GR	W,D
4. Penilaian Pendidikan	4.1. Setiap guru mengembangkan dan menerapkan program penilaian untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik.	KM, WK, GR, OW	W,D
5. Penjaminan Mutu Pendidikan	5.1. Kepala sekolah melakukan supervisi kelas dan memberikan umpan balik kepada guru dua kali dalam setiap semester	KM, GR	W,D
	5.2. Setiap guru menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada Kepala Sekolah pada akhir semester dalam bentuk laporan hasil prestasi belajar peserta didik	KM, GR,	W,D
	5.3. Kepala Sekolah atau Madrasah menyampaikan laporan hasil Ulangan Akhir Semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta Ujian Akhir (US/ UN) kepada orang tua peserta didik dan menyampaikan rekapitulasinya kepada Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota atau Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota pada setiap akhir semester	KM, WK, GR, OW	W,D

6. Manajemen Sekolah	6.1. Setiap satuan pendidikan menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)	KM, WK, GR	W,O,D
-------------------------	---	------------	-------

7. Uji Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data (*trustworthiness*) adalah bagian yang sangat penting dan tidak terpisahkan dari penelitian kualitatif, menurut Lincoln dan Guba bahwa pelaksanaan pengecekan keabsahan data didasarkan pada empat kriteria yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*).³³

Lincoln dan Guba menjelaskan bahwa untuk memperoleh derajat kepercayaan (*credibility*), data yang valid dapat ditempuh teknik pengecekan data melalui: (1) observasi yang dilakukan secara terus menerus (*persistent observation*); (2) triangulasi (*triangulation*) sumber data, metode dan peneliti lain; (3) pengecekan anggota (*member check*), diskusi teman sejawat (*peer reviewing*); dan (4) pengecekan mengenai kecukupan referensi (*referencial adequacy check*).³⁴

Hasil data yang telah terkumpul dilakukan uji keabsahan data dengan triangulasi sumber, yakni melakukan eksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber dan triangulasi teknik yakni penggunaan beragam teknik atau

³³ Yvonna S. Lincoln and Egon G. Guba, *Naturalistic Inquiry*, (California: Sage Publications, 1985), 289-331.

³⁴ Yvonna S. Lincoln and Egon G. Guba, *Naturalistic Inquiry...*, 289-331

metode pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data.³⁵

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah “proses mencari dan mengatur secara sistematis semua transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya yang telah terhimpun untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman mengenai data tersebut dan mengkomunikasikan apa yang telah ditemukan.”³⁶ “Bentuk kegiatan yang dilakukan dalam analisis data adalah: mengelompokkan, mengurutkan, mengatur, mengategorikan dan memberi kode agar dapat menemukan tema.”³⁷

Tabel 1.3
Sistem Pengkodean Analisis Data

No.	Aspek Pengkodean	Kode
1.	Fokus Penelitian	
	a. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015	SMM
	b. Standar Pelayanan Pendidikan	SPP
2.	Teknik Pengumpulan Data	
	a. Wawancara	W
	b. Observasi	O
	c. Dokumentasi	D
3.	Sumber Data	
	a. Kepala Madrasah	KM
	b. Manajer Representatif	MR
	c. Wakil Kepala	WK
	d. Guru	GR
	e. Orang Tua/Wali Peserta Didik	OW

³⁵ Djam'an Satori dan Aan Komariah, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”(Bandung: Alfabeta, 2013), 171.

³⁶ Bogdan, R.C. and Biklen, S.K. *Qualitative Research for ...*, 159.

³⁷ Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif...*, 198.

Analisis data tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman terdapat tiga tahapan yang harus dilakukan, meliputi: (1). Reduksi data; (2). *Display* data; (3). *Concluding drawing* (verifikasi data).³⁸

“Reduksi data merupakan proses pemilihan, perumusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Pengurangan data berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung.”³⁹ Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang Pelaksanaan sistem manajemen ISO 9001:2015 dan peningkatan standar layanan pendidikan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dari hasil observasi dan wawancara yang dibutuhkan, dan mencari bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer, dengan memberikan kode pada aspek tertentu.

Display data adalah proses penyajian data yang diperoleh secara terorganisir agar mudah dipahami. Karena data yang diperoleh masih dalam bentuk kalimat atau paragraf. Maka diperlukan penyajian data dengan berbagai macam bentuk seperti grafik, *chart*, *network*, maupun matrik untuk dapat melihat secara keseluruhan dari bagian-bagian penelitian. Selain

³⁸ Matthew B. Miles & AM Huberman,. *An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis*.(London: Sage Publication, 1994), 10.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif...*, 336

itu maksud dari penyajian data tersebut untuk mempermudah penyusunan informasi yang kompleks menjadi lebih sederhana, sistematis, dan mudah dipahami.⁴⁰

Concluding drawing (verifikasi data) adalah proses penarikan kesimpulan. Proses penarikan kesimpulan awal masih bersifat sementara, dan dapat berubah jika ditemukan data-data yang lebih kuat. Peneliti sejak awal berusaha menemukan makna dari data yang dikumpulkan, maka peneliti berusaha membuat kesimpulan yang mula-mula masih kabur, tentatif, dan agak diragukan, kemudian dengan bertambahnya data kesimpulan menjadi lebih *grounded*. Peneliti melakukan pengecekan kebenaran data kepada subjek yang diteliti dan terhadap sumber lain untuk mengambil sebuah kesimpulan dan verifikasi.”⁴¹

G. Sistematika Pembahasan

Agar pembahasan lebih terarah dan mudah dipahami, penelitian ini dibagi menjadi lima bab pembahasan, dan di setiap babnya terdiri dari beberapa sub bab yang menjadi bahasan penjelas, yaitu:

Bab I Pendahuluan. Sebagai pendahuluan, pada bab ini dipaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka berpikir, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

⁴⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif..., 336.

⁴¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif..., 336.

Bab II Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dan Standar Pelayanan di Madrasah Ibtidaiyah. Sebagai landasan teori, bab ini meliputi teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian yakni Sistem Manajemen Mutu, Sistem Penjaminan Mutu Madrasah, ISO 9001:2015, dan Standar Pelayanan di Madrasah Ibtidaiyah

Bab III, Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Di MI Istiqomah Sambas Purbalingga. Bab ini meliputi Deskripsi objek yang terdiri dari letak geografis, sejarah berdiri madrasah, Identitas Madrasah, visi misi dan tujuan madrasah, kebijakan dan sasaran mutu madrasah, struktur organisasi, sumber daya manusia, sarana prasarana madrasah. dan implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga

Bab IV, Standar Pelayanan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga. Bab ini menjelaskan deskripsi tentang Standar Pelayanan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga dan peran Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam pemenuhan standar tersebut.

Bab V Penutup. Sebagai akhir pembahasan, pada bab ini ditarik kesimpulan, saran, dan kata penutup

BAB II

SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015

DAN STANDAR PELAYANAN DI MADRASAH IBTIDAIYAH

A. Sistem Manajemen Mutu

1. Definisi Sistem

a. Pengertian Sistem

Pengertian sistem menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (selanjutnya disebut KBBI) adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas.⁴²

Sementara pengertian sistem menurut Jogiyanto adalah “jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.”⁴³ Kemudian pengertian sistem menurut Amsyah adalah “elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk suatu kesatuan atau organisasi.”⁴⁴ Selanjutnya pengertian sistem menurut Raymond Mcleod adalah “*A system is a group of elements that are integrated with the common*

⁴² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 467.

⁴³ Jogiyanto Hartanto, *Sistem Teknologi Informasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan, dan Pengelolaan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), 1.

⁴⁴ Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 4.

purpose of achieving an objective.”⁴⁵ Sistem menurut Mohammad Faisal Amir adalah “tatanan baku yang berbentuk rangkaian antar unsur yang saling terkait untuk mencapai satu tujuan tertentu.”⁴⁶

Pengertian sistem dari beberapa deskripsi di atas dapat disimpulkan adalah rangkaian elemen-elemen yang saling berkaitan dan saling berhubungan sehingga membentuk suatu kesatuan untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan tertentu.

b. Karakteristik Sistem

Sistem memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dari lainnya. Karakteristik tersebut terdapat pada tiap komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Menurut Zakiyudin, suatu sistem memiliki karakter atau sifat-sifat tertentu, yaitu:

- 1) “Mempunyai komponen-komponen;
- 2) Mempunyai batas sistem (*boundary*);
- 3) Mempunyai lingkungan luar (*environment*);
- 4) Mempunyai penghubung (*interface*);
- 5) Mempunyai tujuan (*goal*).”⁴⁷

Sementara karakteristik sistem menurut Raymond Mcleod antara lain:

⁴⁵ Raymond Mcleod, *Management Information Systems 5th Ed.* (Newyork:Macmillan, 1993), 14.

⁴⁶ Mohammad Faisal Amir, *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi* (Jakarta: Mitra Wacana Mandiri, 2016), 216.

⁴⁷ Zakiyudin, *Sistem Informasi Manajemen* (Bogor: Mitra Wacana Media, 2011), 2.

- 1) Mempunyai komponen atau elemen yang lebih kecil, yaitu subsistem;
- 2) Mempunyai batasan yang jelas antara subsistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan;
- 3) Mempunyai penghubung antara subsistem yang ada;
- 4) Mempunyai masukan yaitu energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi;
- 5) Mempunyai pengolah yang bersumber dari masukan;
- 6) Mempunyai keluaran dari hasil yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran;
- 7) Mempunyai sasaran yang menjadi tujuan sistem itu sendiri.⁴⁸

Kriteria dalam sistem manajemen mutu di madrasah berarti juga harus memiliki komponen yang lebih kecil, pengurus yayasan atau lembaga ke bawahnya ada kepala, wakil kepala dan seterusnya, batasan berupa ruang lingkup wewenang dan tanggung jawab setiap komponen madrasah, penghubung berupa koordinasi dan garis instruksi antar komponen madrasah, masukan berupa sumber daya baik *software* maupun *hardware*, pengolah berupa manajemen yang terstruktur, keluaran berupa lulusan peserta didik dan

⁴⁸ Raymond Mcleod, *Management Information Systems...*, 35.

juga pelanggan jasa pendidikan lainnya, dan sasaran berupa visi misi dan tujuan madrasah.

2. Manajemen Mutu

a. Pengertian Manajemen Mutu

Kata manajemen secara etimologis berasal dari kata *managio* yang berarti kepengurusan atau *managaire* yaitu melatih dalam mengatur langkah-langkah, atau dapat berarti *getting done through other people*. Ada juga yang berpendapat bahwa kata manajemen berasal dari bahasa Inggris *to manage*. Kata ini, menurut *The Random House Dictionary of English Language* sebagaimana dikutip Ilyasin, berasal dari bahasa Italia “*manegg (iare)*” yang bersumber dari perkataan latin “*manus*” yang berarti “tangan”, secara harfiah berarti menangani atau melatih kuda. Sementara secara maknawi berarti “memimpin, membimbing atau mengatur”.⁴⁹

Istilah manajemen dalam bahasa kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai: “proses pemakaian sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.”⁵⁰

James A.F Stoner dan Charles Wankel mendefinisikan manajemen dengan istilah “*The art of getting things done*

⁴⁹ Muhammad Ilyasin dan Nanik Nurhayati, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang: AMPublishing, 2012), 59.

⁵⁰ Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Pusat Bahasa Depdiknas, 2008), 910.

through people”, dalam bahasa sederhana dapat diterjemahkan sebagai seni mendapatkan sesuatu dengan memberdayakan sumber daya manusia yang ada.⁵¹

Harold Koontz mendefinisikan manajemen “*as the accomplishment of desired objectives by establishing an environment favorable to performance by people operating in organized group*,”⁵² yakni sebagai usaha pencapaian tujuan yang diinginkan dengan membangun suatu lingkungan (suasana) yang *favorable* terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang dalam kelompok terorganisasi.

Pada umumnya terdapat tiga pandangan tentang manajemen, yaitu:

1. “Manajemen sebagai suatu kemampuan atau keahlian yang selanjutnya menjadi cikal bakal manajemen sebagai satu profesi.
2. Manajemen sebagai proses, yaitu menentukan langkah yang sistematis dan terpadu sebagai aktivitas manajemen.
3. Manajemen sebagai seni yang tercermin dari perbedaan gaya (*style*) seseorang dalam menggunakan atau memberdayakan orang lain untuk mencapai tujuan.”⁵³

⁵¹ James A.F Stoner dan R. Edward Freeman. *Management (Fifth Edition)*, (Prentice Hall International, Englewood Cliffs, N.J. 1992), 6

⁵² Harold Koontz, and C.O Donnel. *Principles of Management an Analysis of Managerial Function*. Eight Edition. (New York: Mc Graw-Hill Book Company. 1984), 1.

⁵³ Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 86.

Manajemen dari deskripsi di atas dapat disimpulkan sebagai upaya sistematis yang bersumber dari keahlian, proses kolektif maupun seni pengelolaan dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Mutu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai ukuran baik buruk suatu benda; kadar, taraf; atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dan sebagainya), kualitas. Dalam bahasa Inggris mutu disebut “*quality*” yang berarti taraf atau tingkatan kebaikan. Sedangkan dalam bahasa Arab disebut dengan *jūdah*.⁵⁴ Jadi, mutu berarti kualitas atau nilai kebaikan suatu hal.

Mutu (kualitas) meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; mutu mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan; mutu merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap saat ini mungkin tidak dianggap bermutu pada masa mendatang).⁵⁵ Sementara pengertian mutu dalam konteks pendidikan menurut Sudarwan Danim tidak hanya pada hasil akhirnya,

⁵⁴ Muhammad Fathurrohman & Sulstyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam; Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik (Praktik dan Teoritik)*, (Yogyakarta: Teras, 2012), 40.

⁵⁵ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana; *TQM: Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2000), 3.

namun mengacu juga pada masukan, proses, luaran, dan dampaknya.⁵⁶

Anjuran untuk menjaga mutu dalam Islam dapat kita jumpai dalam firman Allah SWT:

الَّذِي خَلَقَ الْمَوْتَ وَالْحَيَاةَ لِيَبْلُوَكُمْ أَيُّكُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا وَهُوَ
الْعَزِيزُ الْغَفُورُ

Yang menjadikan mati dan hidup, supaya Dia menguji kamu, siapa di antara kamu yang lebih baik amalnya. Dan Dia Maha Perkasa lagi Maha Pengampun (Q.S. Al-Mulk/67:2).⁵⁷

Tāhir ibn Āsyūr berkenaan firman Allah *aḥsan ‘amalā* (yang lebih baik amalnya) menjelaskan bahwa “dan *aḥsan* adalah bentuk *isim tafḍīl*, yang dimaksud adalah amal yang terbaik daripada yang lainnya, sebab amal kebaikan itu bertingkat-tingkat dalam nilai kebaikannya sampai kepada tingkatan paling rendah.”⁵⁸ Bahkan Ibn Kaṣīr secara tegas menjelaskan yang dimaksud adalah amal yang terbaik (secara kualitas), Allah tidak berfirman *akṣar ‘amalā* (yang

⁵⁶ Sudarwan Danim, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2008), 53.

⁵⁷ Lajnah Pentashih Mushaf, *Al-Qur’an Terjemahan Perkata Dilengkapi dengan Terjemahan Departemen Agama dan Indek Tematik* (Bandung : Syigma, 2007), 562.

⁵⁸ Muḥammad al-Ṭāhir ibn Āsyūr, *al-Taḥrīr wa al-Tanwīr*, (Tunis: al-Dār al-Tūnisīyah, 1984), 29,15.

paling banyak amalnya, secara kuantitas) sebagaimana pernyataan Muḥammad ibn ‘Ajlān.⁵⁹

Demikian pula anjuran untuk menjaga mutu dapat kita jumpai dalam hadis Nabi Muhammad SAW di antaranya:

عَنْ عَائِشَةَ، أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «إِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ» [رواه الطبراني]^{٦٠}

Dari Aisyah R.A. bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: “Sesungguhnya Allah Azza wa Jalla menyukai jika salah seorang di antara kalian melakukan satu pekerjaan lantas dia menjadikannya sempurna.” (HR. Al-Tabrani)

Mutu dalam arti pemenuhan harapan pelanggan ataupun melampauinya dalam produk ataupun jasa yang diterimakan dalam agama Islam tentu tidak boleh mengabaikan aturan-aturan dalam agama, sehingga dalam pencapaian mutu tersebut tidak diperkenankan menempuh segala cara yang melanggar aturan Allah SWT, sebagaimana sabda Nabi Muhammad SAW:

عَنْ عَلِيٍّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: «لَا طَاعَةَ لِمَخْلُوقٍ فِي مَعْصِيَةِ اللَّهِ عَزَّ وَجَلَّ» [رَوَاهُ أَحْمَدُ]^{٦١}

⁵⁹ Ismā'il ibn Umar ibn Kašīr, *Tafsīr al-Qur'ān al-'Aẓīm*, (Kairo: Al-Dār al-‘ālamīyyah, 2016), Juz 4, 581.

⁶⁰ Al-Ṭabrānī Abu al-Qāsim Sulaiman ibn Aḥmad, *al-Mu'jam al-Awsaṭ*, (Kairo: Dār al-Ḥaramain, 1995), 275.

Dari Ali RA, dari Nabi SAW bersabda: “Tidak boleh ada ketundukan kepada makhluk dalam hal kemaksiatan kepada Allah ‘azza wa jalla.” (HR. Ahmad)

Pengertian mutu pendidikan dari deskripsi di atas dapat disimpulkan sebagai usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan pendidikan, baik pada input, proses, luaran maupun dampaknya dengan tidak keluar dari koridor aturan yang melanggar hukum syariat.

Sementara manajemen mutu menurut Willy Susilo didefinisikan sebagai upaya sistematis melalui fungsi perencanaan, pelaksanaan, pemeriksaan atau pengendalian serta tindak lanjut terhadap semua unsur organisasi, baik internal maupun eksternal yang mencakup dalam dimensi material, metode, mesin, dana, manusia, lingkungan dan informasi untuk merealisasikan komitmen, kebijaksanaan dan sasaran mutu yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk masa sekarang maupun masa depan.⁶²

Pengertian manajemen mutu dari deskripsi di atas dapat disimpulkan sebagai suatu upaya sistematis melalui fungsi-

⁶¹ Abū Abdillāh Aḥmad ibn Muḥammad ibn Ḥanbal ibn Hilāl ibn Asad al-Syaibānī, *Musnad al-Imām Aḥmad ibn Ḥanbal*, (Kairo:Dār al-Hadīṡ, 1995), No. 1092. Jil.2, 67.

⁶² Willy Susilo, *Audit Mutu Internal: Panduan Praktis Para Praktisi Manajemen Mutu dan Auditor Mutu Internal*, (Depok: Vorqistatama Binamega, 2003), 9.

fungsi manajemen untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi/institusi dalam penetapan kebijakan, sasaran, rencana dan proses/prosedur mutu serta pencapaiannya secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

b. Prinsip Manajemen Mutu

Manajemen mutu dalam pelaksanaannya harus mengacu pada prinsip-prinsip sebagai dasar pijakan. Edward Sallis mencatat setidaknya ada 8 prinsip yang harus dipedomani oleh seorang manajer dalam memimpin lembaga pendidikan untuk menuju perbaikan kinerja: (1) *Fokus pada pelanggan*: Lembaga pendidikan bergantung pada pelanggan (internal dan eksternal) dan hendaknya memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan mendatang memenuhi dan berusaha melebihi harapan pelanggan; (2) *Kepemimpinan*, pimpinan satuan pendidikan menetapkan kesatuan tujuan dan arah satuan pendidikan. Mereka hendaknya menciptakan dan memelihara lingkungan internal tempat orang dapat melibatkan dirinya secara penuh dalam pencapaian sasaran satuan pendidikan; (3) *Pelibatan sumber daya manusia*: sumber daya manusia pada semua tingkatan adalah inti sebuah satuan pendidikan dan pelibatan penuh mereka memungkinkan kemampuannya dipakai untuk manfaat satuan pendidikan; (4) *Pendekatan proses*: hasil yang dikehendaki tercapai lebih efisien bila kegiatan dan sumber daya yang terkait

dikelola sebagai suatu proses; (5) *Pendekatan sistem pada manajemen*: Mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses yang saling terkait sebagai sistem memberi sumbangan untuk keefektifan dan efisiensi satuan pendidikan dalam mencapai sasarnya; (6) *Perbaikan berkesinambungan (continuous improvement)*: Perbaikan berkesinambungan satuan pendidikan secara menyeluruh hendaknya dijadikan sasaran tetap dari satuan pendidikan; (7) *Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan*: Keputusan yang efektif didasarkan pada analisis data dan informasi; (8) *Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok*: Sebuah satuan pendidikan dengan pemasoknya saling bergantung dan berhubungan saling menguntungkan dan meningkatkan kemampuan keduanya untuk menciptakan nilai, seperti hubungan antara sekolah menengah atas dengan sekolah di jenjang bawahnya, perguruan tinggi dengan jenjang sekolah di bawahnya.⁶³

Prinsip-prinsip manajemen mutu ini harus menjadi landasan dalam penerapan sistem manajemen mutu, baik dilakukan oleh sistem penjaminan mutu internal maupun sistem penjaminan mutu eksternal.

c. Cakupan Manajemen Mutu

Hanun Asrohah menjelaskan bahwa dalam manajemen mutu pendidikan ada tiga istilah penting yang harus

⁶³ Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (London; Kogan Page, 2002), 52-54.

dipahami, yaitu penjaminan mutu pendidikan (*Quality Assurance*), pengendalian mutu (*Quality Control*), dan peningkatan mutu (*Quality Improvement*).⁶⁴ Ketiga istilah tersebut memiliki perbedaan arti meskipun ketiganya memiliki keterkaitan dalam pengelolaan mutu pendidikan. Berikut ini akan dijelaskan satu persatu perbedaan dari ketiga istilah tersebut:

1) Penjaminan Mutu Pendidikan (*Quality Assurance*)

Penjaminan mutu dalam dunia pendidikan merupakan hal baru yang sebelumnya lebih dulu dikenal dan dipraktikkan dalam dunia industri, yaitu perusahaan berusaha menemukan cara untuk mengurangi jumlah cacat dalam produk mereka, mekanisme kontrol yang lebih kompleks dikembangkan. "*Quality assurance*" muncul sebagai upaya untuk mencegah terjadinya cacat, tidak sekedar hanya memeriksa produk jadi.⁶⁵

Penjaminan mutu (*Quality Assurance*) menurut Khoirul Anwar merupakan:

"Istilah yang digunakan untuk mewakili kegiatan monitoring, evaluasi, atau kajian (review) mutu. Kegiatan penjaminan mutu tertuju pada proses untuk membangun kepercayaan, dengan cara melakukan

⁶⁴ Hanun Asrohah, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014), 81.

⁶⁵ Stephanie Matseleng Allais, *Quality Assurance in Education, Issues in Education Policy, Number 5*, (Johannesburg:CEPD, 2009), 10. Diakses 19 Juni 2019, https://www.academia.edu/277749/Quality_Assurance_In_Education

pemenuhan persyaratan atau standar minimum pada komponen input, komponen proses, dan hasil atau *outcome*, sesuai dengan yang diharapkan oleh *stake holders*.⁶⁶

2) Pengendalian Mutu (*Quality Control*)

Lembaga pendidikan sebagai penyedia produk jasa pendidikan dituntut menjaga mutu jasa pendidikan baik berdasarkan konsep absolut maupun berdasarkan konsep relatif, baik terhadap pelanggan eksternal maupun terhadap pelanggan internal. Sejalan dengan karakter mutu, sebagaimana ditegaskan oleh Domingo, bahwa mutu harus tetap menjadi nomor satu dalam menjaga kepuasan pelanggan, maka perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) terhadap mutu produk merupakan tuntutan yang sangat mendasar. Upaya perbaikan mutu yang berkesinambungan disebut pengendalian mutu terpadu atau *Total Quality Management* (TQM) dalam bahasa Inggris atau Kaizen dalam bahasa Jepang.⁶⁷

Menurut pendapat Sallis, pengendalian mutu terpadu pada lembaga pendidikan merupakan filosofi tentang perbaikan yang berkesinambungan yang dapat menyediakan setiap lembaga-lembaga pendidikan

⁶⁶ Khoirul Anwar, "Peran Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah", *Ta'dibuna: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Vol. 1, No. 1, November (2018): 44.

⁶⁷ Rene T Domingo. Nonstop Improvement Quality Redefined, *The Asian Manager Journal*, August 1992. 27.

seperangkat alat-alat praktis untuk memenuhi dan meningkatkan kebutuhan, tuntutan dan harapan seluruh pelanggan untuk masa kini dan masa mendatang.⁶⁸

3) Peningkatan Mutu (*Quality Improvement*)

Peningkatan mutu menurut Husaini Usman, merupakan “kegiatan untuk meningkatkan mutu agar sesuai dengan standar dengan membuat input, proses, dan outcome lebih baik lagi.”⁶⁹ Proses peningkatan mutu dilakukan dengan mengidentifikasi indikator dalam pelayanan, memonitor indikator tersebut, dan mengukur hasil dari indikator mutu yang mengarah pada pencapaian *outcome*, serta selalu berfokus pada mutu untuk meningkatkan proses sehingga tingkat mutu dari hasil yang akan dicapai akan meningkat.

Cakupan manajemen mutu menurut pembagian di atas dapat dipahami antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan, sebab peningkatan mutu dilakukan dengan terlebih dahulu diawali dari jaminan mutu (*quality assurance*) yang disertai pengendalian (*quality control*) dan selanjutnya diikuti dengan peningkatan mutu yang berkelanjutan. Dengan demikian, mutu yang

⁶⁸ Edward Sallis, *Total Quality Managemen*, 75-76.

⁶⁹ Husaini Usman, *Manajemen: teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), 524.

rendah dapat ditingkatkan dengan melakukan peningkatan secara proaktif dan terus menerus.

3. Sistem Manajemen Mutu

a. Pengertian Sistem Manajemen Mutu

Sistem manajemen mutu merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktik-praktik standar untuk manajemen sistem yang menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang/jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu yang ditentukan oleh pelanggan atau organisasi. Sementara Definisi dari standar ISO 9000 untuk sistem manajemen kualitas (*Quality Management System*, QMS), yaitu: “struktur organisasi, tanggung jawab, prosedur-prosedur, proses-proses dan sumber-sumber daya untuk penerapan manajemen kualitas atau mutu.”⁷⁰

Sistem manajemen mutu dari definisi yang telah dikemukakan dapat diambil kesimpulan sebagai suatu prosedur sistematis yang dilakukan oleh suatu organisasi perusahaan maupun lembaga pendidikan untuk menerapkan manajemen mutu dalam rangka menjamin kesesuaian suatu produk dari organisasi tersebut terhadap kebutuhan atau persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan atau organisasi secara konsisten.

b. Prinsip-Prinsip Sistem Manajemen Mutu

⁷⁰ Vincents Gasperz, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 268.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata, prinsip-prinsip sekolah dengan manajemen mutu terpadu antara lain:

- 1) “Berfokus pada kustomer: setiap orang di sekolah harus memahami bahwa setiap produk pendidikan mempunyai pengguna (*customer*). Ada dua macam pengguna (*customer*) yaitu pengguna internal, seperti orang tua, siswa guru, administrator, staf dan majelis sekolah. Pengguna eksternal, seperti masyarakat, pimpinan perusahaan-industri, lembaga pemerintah lembaga swasta, perguruan tinggi, dan lembaga keamanan.
- 2) Keterlibatan menyeluruh: semua orang harus terlibat dalam transformasi mutu. Manajemen harus komitmen dan terfokus pada peningkatan mutu.
- 3) Pengukuran: pandangan lama mutu pendidikan atau lulusan diukur dari skor prestasi belajar. Dalam pendekatan baru, para profesional pendidikan harus belajar mengukur mutu pendidikan dari kemampuan dan kinerja lulusan berdasarkan tuntutan pengguna.
- 4) Pendidikan sebagai sistem: memiliki sejumlah komponen, seperti siswa, guru, kurikulum, sarana-prasarana, media, sumber belajar, orang tua, dan lingkungan.
- 5) Perbaikan berkelanjutan: bahwa setiap proses perlu diperbaiki dan tidak ada proses yang sempurna sehingga perlu selalu diperbaiki dan disempurnakan.”⁷¹

Lembaga Pendidikan masih banyak yang abai terhadap prinsip-prinsip di atas dalam melakukan pengelolaan mutunya. Terutama karena pengelolaan mutu adalah sebuah sistem, maka kesadaran bahwa mutu tanggung jawab

⁷¹ Nana Syaodih Sukmadinata, dkk. *Pengendalian Mutu Sekolah Menengah (Konsep, Prinsip, dan Instrumen)*, (Bandung:Refika Aditama, 2010),12-13.

bersama di bawah arahan kepala madrasah, bukan hanya ada pada kepala madrasah merupakan suatu keniscayaan.⁷²

c. Komponen-Komponen Sistem Manajemen Mutu

Ada beberapa komponen yang berkaitan dengan SMM, antara lain:

- 1) “Mutu, yaitu derajat yang dicapai oleh karakteristik produk/jasa dalam memenuhi persyaratan.
- 2) Rencana mutu, yaitu dokumen yang berisi prosedur dan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai mutu.
- 3) Sasaran mutu, yaitu tuntutan standar yang dimulai dari komitmen tertulis terhadap kebijakan dan organisasi terdefinisi kemudian instruksi prosedur yang rinci untuk setiap langkahnya, mulai dari *input*, proses, dan *output*.
- 4) Manual mutu adalah dokumen tingkat pertama yang dijadikan panduan implementasi sistem manajemen mutu untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk/jasa secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelayanan dan peraturan yang berlaku.
- 5) Kebijakan mutu, yaitu maksud dan arahan secara menyeluruh sebuah organisasi yang terkait dengan mutu seperti yang dinyatakan secara formal oleh pimpinan puncak.
- 6) Pengendalian mutu, yaitu bagian dari sistem manajemen mutu yang difokuskan pada pemenuhan persyaratan mutu.”⁷³

Persyaratan-persyaratan dalam pelaksanaan sistem manajemen mutu agar dapat berjalan dengan efektif

⁷² Šurayya al-Syamriy, *Dalīl Mansaq al-Jūdah fī al-Madāris*, (Tabūk: Ministry of Education KSA, 2017), 3.

⁷³ Erwin Suryatama, *Aplikasi ISO sebagai Standar Mutu* (Yogyakarta: Kata Pena, 2014), hlm. 42-43.

menurut Willy Susilo harus memenuhi hal-hal berikut: (1) Mengidentifikasi proses atau kegiatan yang diperlukan dalam sistem manajemen mutu dan memastikan penerapannya pada seluruh fungsi di organisasi; (2) Menentukan urutan dan hubungan interaksi proses-proses tersebut; (3) Menetapkan kriteria dan metode yang diperlukan, sehingga dapat menjamin pengoperasian maupun pengendaliannya berjalan efektif; (4) Memastikan tersedianya sumber daya dan informasi yang diperlukan untuk mendukung pengoperasian dan pemantauan proses-proses tersebut; (4) Memantau, mengukur, dan menganalisis proses-proses tersebut; dan (5) Melaksanakan tindakan-tindakan yang perlu untuk mencapai hasil yang telah direncanakan dan untuk upaya perbaikan proses secara terus-menerus.⁷⁴

B. ISO 9001: 2015

1. Pengertian

ISO sebagai sistem manajemen mutu terpadu bukanlah akronim. ISO diambil dari Bahasa Yunani “ISOS” yang berarti “sama” seperti *isoterm* (suhu yang sama), *isometric* (dimensi yang sama), & *isobar* (tekanan yang sama). Penggunaan kata ISO untuk memudahkan penggunaannya Sistem Manajemen Mutu (SMM).⁷⁵

⁷⁴ Willy Susilo, *Audit Mutu Internal: Panduan...*, 29-30.

⁷⁵ Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, (T.Tp:Media Guru, 2012) 29.

Seri ISO 9000 adalah suatu sistem terpadu untuk mengoptimalkan efektivitas mutu suatu perusahaan, dengan menciptakan sebuah kerangka kerja untuk peningkatan atau perbaikan secara berkesinambungan. ISO 9000 adalah nama generik untuk sistem manajemen kualitas internasional yang dikeluarkan pertama kali pada tahun 1987 oleh ISO.⁷⁶

Standar ISO 9001 adalah standar internasional untuk pendirian, desain, dan implementasi sistem manajemen mutu (*Quality Management System, QMS*) dalam suatu organisasi yang memungkinkan organisasi untuk: 1) menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten menyediakan produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan; 2) menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten menyediakan produk atau layanan yang memenuhi persyaratan hukum atau peraturan yang berlaku; 3) meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penggunaan instrumen manajemen mutu itu termasuk metode untuk perencanaan dan perbaikan proses dan memastikan kesesuaian dengan pelanggan dan persyaratan hukum dan peraturan yang berlaku.⁷⁷

Dari penjelasan-penjelasan yang telah diuraikan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 merupakan suatu standar internasional untuk

⁷⁶ M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu; Total Quality Management*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 287-288.

⁷⁷ Itay Abuhav, *ISO 9001:2015 A Complete Guide to Quality Management Systems*, (London: CRC Press, 2016), 1.

manajemen mutu yang bertujuan menjamin kesesuaian suatu produk terhadap kebutuhan atau persyaratan yang telah ditentukan oleh pelanggan atau organisasi, untuk memenuhi kepuasan pelanggan atau organisasi tersebut.

2. Sejarah

ISO 9001:2015 sendiri merupakan bagian dari SMM ISO seri 9000. Standar ini dikeluarkan pertama kali pada tahun 1987 oleh International *Organization of Standardization* (IOS) untuk memenuhi kebutuhan dunia industri yang membutuhkan suatu sistem untuk menjamin bahwa proses berjalan secara terstandarisasi sehingga dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang konsisten.

ISO 9000 *series* merupakan standar internasional mengenai sistem manajemen mutu. Standar ini juga berisi unsur-unsur legal wajib yang bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman bagi perusahaan. ISO 9000 *series* mencakup beberapa standar di antaranya ISO 9001, ISO 9004, dan ISO 19011. Satu-satunya standar yang dapat disertifikasi adalah standar ISO 9001, sedangkan untuk yang lainnya tidak ditujukan untuk mendapat sertifikat atau kontrak. Organisasi atau perusahaan yang merancang, memproduksi, dan memberikan produk dalam bentuk barang atau jasa yang telah bersertifikat ISO 9001 tetap harus mengimplementasikan ISO 9004 dan ISO 19011 sebagai dasar strategi manajemennya. Sejak diterbitkan pertama kali pada tahun 1987, ISO 9001 telah mengalami empat kali

perubahan, yaitu pada tahun 1994, tahun 2000, tahun 2008, dan terakhir tahun 2015 yang berlaku sampai saat ini.⁷⁸

Dalam rangka menyesuaikan dengan berbagai tuntutan baru dalam memberikan layanan pada pelanggan yang lebih baik, maka SMM juga perlu terus diperbaharui. Sejak pertama kali dikeluarkan, ISO 9001 sudah mengalami empat kali revisi yaitu pada tahun 1994, 2000, 2008 dan terakhir tahun 2015.⁷⁹ Berbagai hal melatarbelakangi revisi terhadap SMM ISO 9001:2008 menjadi ISO 9001:2015. Salah satu alasan revisi adalah agar SMM yang dikembangkan lebih fleksibel untuk digunakan baik untuk industri manufaktur maupun jasa. Persyaratan dokumentasi juga lebih disederhanakan dengan hanya menggunakan istilah informasi yang terdokumentasi.⁸⁰

Kelompok standar ISO 9000 *series* sebagaimana dijelaskan di atas memiliki beberapa versi. Sebelum muncul versi tahun 2015 telah ada empat seri pendahulunya yaitu; (1) ISO 9000:2008; (2) ISO 9001:2005; (3) ISO 9004:2000; dan (4) ISO 19011:2002. Adapun isi dan kegunaan dari empat seri tersebut adalah sebagai berikut:

⁷⁸ Fitriana Fajrin Ramadhany & Supriono, “Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran”, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 53, Desember (2017), 32.

⁷⁹ Liliane Jodkowski, “Possibilities and Methods of Risk Assessment under ISO 9001:2015”. *International Journal of Managerial Studies and Research*, Vol 3, Issue 10. (2015), 15.

⁸⁰ Antaresti, “Integrasi ISO 9001:2015 dan Standar Akreditasi BAN-PT untuk Meningkatkan Daya Saing Institusi Pendidikan Tinggi di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN”. *Vocatio*. Vol 1 no 1, (2017), 3.

Tabel 2.1
Isi dan Kegunaan Seri ISO ⁸¹

ISO 9000:2005 <i>Quality management system Fundamentals and vocabulary</i>	Menguraikan dasar-dasar sistem manajemen mutu dan merinci istilah yang digunakan dalam sistem manajemen mutu
SO 9001:2008 <i>Quality management system Requirements</i>	Merincikan persyaratan bagi sistem manajemen mutu bila suatu organisasi bermaksud memperagakan kemampuannya untuk menyediakan produk yang memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dan pihak berkepentingan lainnya
ISO 9004:2000 <i>Quality management system Guidance for Performance Improvement</i>	Memberikan panduan untuk perbaikan berlanjut kinerja dan efisiensi menyeluruh organisasi, serta keefektifan sistem manajemen mutunya bila organisasi ingin bergerak melampaui persyaratan ISO 9001. Namun standar ini tidak dimaksudkan untuk tujuan sertifikasi atau kontrak.
ISO 19011:2002 <i>Guidance on Auditing Quality and Environment Management System</i>	Memberikan panduan tentang pengaditan sistem manajemen mutu dan sistem manajemen lingkungan

⁸¹ Erfi Ilyas, (2009). Pemahaman Dan Pengembangan Dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. (Bandung: TEDC).

3. Prinsip-Prinsip ISO 9001:2015

Manajemen mutu dalam pelaksanaannya harus mengacu pada prinsip-prinsip sebagai dasar pijakan. Edward Sallis mencatat setidaknya ada 8 prinsip yang harus dipedomani oleh seorang manajer dalam memimpin lembaga pendidikan untuk menuju perbaikan kinerja: (1) *Fokus pada pelanggan*: Lembaga pendidikan bergantung pada pelanggan (internal dan eksternal) dan hendaknya memahami kebutuhan pelanggan sekarang dan mendatang memenuhi dan berusaha melebihi harapan pelanggan; (2) *Kepemimpinan*, pimpinan satuan pendidikan menetapkan kesatuan tujuan dan arah satuan pendidikan. Mereka hendaknya menciptakan dan memelihara lingkungan internal tempat orang dapat melibatkan dirinya secara penuh dalam pencapaian sasaran satuan pendidikan; (3) *Pelibatan sumber daya manusia*: sumber daya manusia pada semua tingkatan adalah inti sebuah satuan pendidikan dan pelibatan penuh mereka memungkinkan kemampuannya dipakai untuk manfaat satuan pendidikan; (4) *Pendekatan proses*: hasil yang dikehendaki tercapai lebih efisien bila kegiatan dan sumber daya yang terkait dikelola sebagai suatu proses; (5) *Pendekatan sistem pada manajemen*: Mengidentifikasi, memahami dan mengelola proses yang saling terkait sebagai sistem memberi sumbangan untuk keefektifan dan efisiensi satuan pendidikan dalam mencapai sasarannya; (6) Perbaikan berkesinambungan (*continuous improvement*): Perbaikan berkesinambungan satuan pendidikan secara menyeluruh hendaknya dijadikan sasaran

tetap dari satuan pendidikan; (7) *Pendekatan fakta pada pengambilan keputusan*: Keputusan yang efektif didasarkan pada analisis data dan informasi; (8) *Hubungan yang saling menguntungkan dengan pemasok*: Sebuah satuan pendidikan dengan pemasoknya saling bergantung dan berhubungan saling menguntungkan dan meningkatkan kemampuan keduanya untuk menciptakan nilai, seperti hubungan antara sekolah menengah atas dengan sekolah di jenjang bawahnya, perguruan tinggi dengan sistem jenjang sekolah di bawahnya.⁸²

4. Manfaat, Hambatan dan Tantangan Penerapan SMM ISO

Suatu institusi pendidikan yang ingin menawarkan layanan yang berkualitas, tentu lembaga tersebut harus memiliki infrastruktur yang berkualitas. Infrastruktur ini dapat disediakan dengan standar ISO. Bünyamin Celik & Ömer Hakan Ölçer menjelaskan bahwa keuntungan penerapan SMM ISO bagi lembaga pendidikan di antaranya: (1) Ruang fisik lembaga pendidikan dibuat cocok dan representatif untuk siswa; (2) Habitat hidup dalam pendidikan sejalan dengan standar kualitas; (3) Sistem manajemen dilembagakan; (4) Sistem dapat beroperasi sendiri tanpa terhubung ke orang lain di luar institusi; (5) Prestasi akademik tercapai; (6) Sistem dokumentasi ditingkatkan; (7) Pemahaman terhadap kualitas berkembang; (8)

⁸² Edward Sallis, *Total Quality Management in Education*, (London; Kogan Page, 2002), 52-54.

Perubahan budaya positif; (9) Peningkatan produktivitas; (10) Komunikasi internal meningkat.⁸³

Penerapan SMM ISO 9001 bukannya tidak ada hambatan. Bassam Hussein mengidentifikasi setidaknya ada tujuh faktor hambatan, yaitu: (1) kurangnya kesadaran; (2) resistensi terhadap perubahan; (3) istilah-istilah atau terminologi yang digunakan dalam SMM ISO 9001; (4) keberadaan akreditasi; (5) komitmen manajemen puncak; (6) manajemen waktu; dan (7) ketersediaan sumber daya.⁸⁴

Penerapan Manajemen Mutu Terpadu, termasuk SMM ISO 9001 agar berhasil tidak bisa serta merta sekaligus, melainkan dilakukan secara bertahap. Stephen Murgatroyd menjelaskan ada 6 fase: (1) komitmen petinggi tim manajer, hal ini dimulai dengan induksi dan pelatihan staf senior sekolah terhadap SMM, penerapan SMM di sekolah dan membuat komitmen bersama; (2) menunjuk dan melatih para pelaksana; (3) peluncuran dengan cara yang positif; (4) menjalankan SMM; (5) investasi ketrampilan dan pemahaman yang berkelanjutan serta

⁸³ Bünyamin Celik & Ömer Hakan Ölçer. What is the Contribution of ISO 9001 Quality Management System to Educational Institutions?. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 8 , No. 6, June 2018. DOI: 10.6007/IJARBSS/v8-i6/4250451.

⁸⁴ Bassam Hussein, Challenges and Prospects of Implementing ISO 9001:2015 in Lebanese Higher Education Institutions, *Journal of Resources Development and Management*, Vol.33, 2017, 43. <https://iiste.org/Journals/index.php/JRDM/article/viewFile/37587/38668>

mengenali dan menghargai kesuksesan; dan (6) Pemfokusan dan penyegaran kembali.⁸⁵

5. Klausul-Klausul SMM ISO

ISO 9001:2015 memiliki syarat-syarat yang perlu dilakukan. Dalam SMM ISO 9001:2015 syarat ini disebut dengan klausul. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) klausul (/klausul/) berarti ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi.⁸⁶ Jika klausul menuju Sistem Manajemen Mutu ISO9001:2015 sekolah dilakukan dengan baik, serta pembinaan dengan konsultan yang prima maka efek SMM ISO akan semakin terasa. Berikut klausul dalam SMM ISO 9001: 2015

Tabel 2.2
Klausul dalam SMM ISO 9001: 2015⁸⁷

Ruang Lingkup	1
Acuan Normatif	2
Istilah-Istilah dan Definisi	3
Konteks Organisasi	4
a) Memahami Organisasi dan Konteks Organisasi	4.1
b) Memahami Kebutuhan dan Harapan Pihak yang Berkepentingan	4.2
c) Menetapkan Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu	4.3
d) Sistem Manajemen Mutu dan Proses	4.4

⁸⁵ Stephen Murgatroyd, *School Organisation: Formerly School Organisation, School Organisation, Vol. 13, No. 3, 1993* <http://dx.doi.org/10.1080/0260136930130306>

⁸⁶ Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Pusat Bahasa Depdiknas, 2008), 732.

⁸⁷ Itay Abuhav, *ISO 9001:2015*, ii.

Kepemimpinan	5
a) Kepemimpinan dan Komitmen	5.1
1) Umum	5.1.1
2) Fokus Pada Pelanggan	5.1.2
b) Kebijakan Mutu	5.2
1) Membangun Kebijakan Mutu	5.2.1
2) Mengomunikasikan Kebijakan Mutu	5.2.3
c) Aturan Organisasi, Tanggung Jawab dan Wewenang	5.3
Perencanaan SMM	6
a) Penanganan Risiko dan Peluang	6.1
b) Sasaran Mutu dan Rencana Pencapaian	6.2
c) Perencanaan Perubahan	6.3
Pendukung	7
a) Sumberdaya	7.1
1) Umum	7.1.1
2) Manusia	7.1.2
3) Infrastruktur	7.1.3
4) Lingkungan dan proses operasi	7.1.4
5) Pengawasan dan pengukuran Sumber Daya	7.1.5
6) Pengetahuan Organisasi	7.1.6
b) Kompetensi	7.2
c) Kesadaran	7.3
d) Komunikasi	7.4
e) Informasi yang terdokumentasi	7.5
1) Umum	7.5.1
2) Penyusunan dan pemutakhiran	7.5.2
3) Kendali terhadap informasi yang terdokumentasi	7.5.3
Operasi	8
a) Perencanaan dan Pengendalian Operasional	8.1
b) Penetapan Persyaratan Produk dan Jasa	8.2
1) Komunikasi dengan konsumen	8.2.1
2) Penetapan persyaratan produk dan jasa	8.2.2
3) Pengkajian ulang persyaratan produk dan jasa	8.2.3
4) Perubahan persyaratan produk dan jasa	8.2.4
c) Desain dan Pengembangan Produk dan Jasa	8.3
	8.3.1

1) Umum	8.3.2
2) Desain dan Pengembangan Perencanaan	8.3.3
3) Desain dan Pengembangan Input (Masukan)	8.3.4
4) Desain dan Pengembangan Kontrol	8.3.5
5) Desain dan Pengembangan Output (Keluaran)	8.3.6
6) Desain dan Pengembangan Perubahan	8.4
d) Pengendalian Produk & Jasa yang disediakan Pihak Eksternal	8.4.1
1) Umum	8.4.2
2) Jenis dan Jangkauan Pengendalian	8.4.3
3) Informasi tentang Penyedia Pihak Eksternal	8.5
e) Produksi dan Penyediaan Jasa	8.5.1
1) Pengendalian Penyediaan Produksi dan Layanan	8.5.2
2) Identifikasi dan Ketertelusuran	8.5.3
3) Properti Milik Pelanggan atau Penyedia Eksternal	8.5.4
4) Kelestarian	8.5.5
5) Kegiatan Pasca-Pengiriman	8.5.6
6) Kendali Perubahan	8.6
f) Merilis Produk dan Jasa	8.7
g) Pengendalian Proses, Produk dan Jasa yang Tidak Sesuai	
Evaluasi Kinerja	9
a) Pemantauan, Pengukuran, Analisis dan Evaluasi	9.1
1) Umum	9.1.1
2) Kepuasan Konsumen	9.1.2
3) Analisis dan Evaluasi	9.1.3
b) Audit Internal	9.2
c) Ulasan Manajemen	9.3
1) Umum	9.3.1
2) <i>Input</i> Ulasan Manajemen	9.3.2
3) <i>Output</i> Ulasan Manajemen	9.3.3
Perbaikan	10
a) Umum	10.1
b) Ketidaksesuaian dan Tindakan Koreksi	10.2
c) Perbaikan Berkelanjutan	10.3

6. Implementasi ISO 9001:2015

a. Metode Implementasi

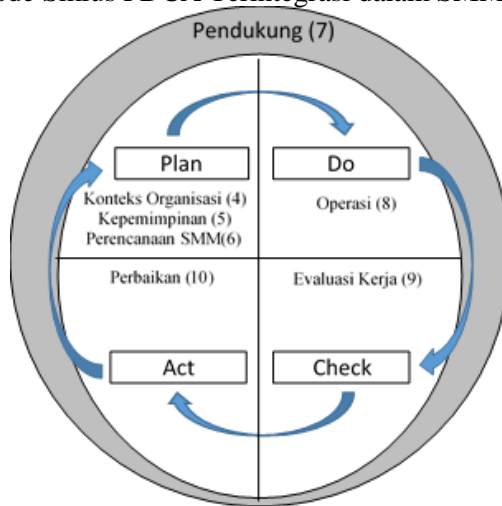
Organisasi dalam mengimplementasikan SMM harus menerapkan metode dan alat yang memungkinkan mengidentifikasi peluang untuk perbaikan, salah satu metode yang bisa digunakan menurut Itay Abuhav adalah Siklus PDCA..⁸⁸

PDCA merupakan sebuah konsep langkah penjaminan mutu yang dikemukakan oleh Deming yang kemudian dikenal pula dengan istilah *Deming's Wheel* (Roda Deming), yang terdiri atas *Plan*, *Do*, *Check*, dan *Act* yang secara ringkas penjelasannya adalah: 1) *Plan*: menetapkan sasaran-sasaran dan proses-proses yang dibutuhkan untuk memberikan hasil-hasil yang sesuai dengan persyaratan pelanggan dan kebijakan organisasi; 2) *Do*: melaksanakan proses-proses; 3) *Check*: memonitor dan mengukur proses-proses dan produk, kemudian membandingkannya dengan kebijakan-kebijakan, sasaran-sasaran dan persyaratan produk yang telah ditetapkan sebelumnya, melakukan analisa data dan melaporkan hasil-hasilnya; dan 4) *Act*: melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki kinerja proses secara kontinu.⁸⁹

⁸⁸ Itay Abuhav, *ISO 9001:2015*, 36.

⁸⁹ 4 In 1 Integrasi Sistem Manajemen ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 & SMK3, [http://sintegral.com/File/Bundle Integrasi ISO%209K-14K-18K-SMK3.pdf](http://sintegral.com/File/Bundle_Integrasi_ISO%209K-14K-18K-SMK3.pdf), diakses 14 Januari 09.12 WIB. Baca juga di Itay Abuhav halaman 416-418

Gambar 2.1
Metode Siklus PDCA Terintegrasi dalam SMM ISO⁹⁰



Gambar di atas menunjukkan bagaimana siklus PDCA terintegrasi ke dalam SMM ISO 9001:2015 di mana klausul proses dukungan memainkan peran penting dalam siklus PDCA karena mereka mentransfer sumber daya yang signifikan seperti kompetensi personel, teknologi, dan pengetahuan untuk perbaikan mutu sehingga berada di garis luar yang melingkupi semua klausul SMM ISO.

b. **Tahapan Implementasi**

Implementasi SMM ISO 9001:2015 di lembaga pendidikan memiliki tahapan-tahapan, yaitu: “tahap kajian

⁹⁰ Itay Abuhav, *ISO 9001:2015*, 418.

awal, tahap perancangan dan pengembangan sistem, penerapan sistem, audit internal dan proses sertifikasi.”⁹¹

1) Tahap Kajian awal

a) Analisa Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Pada tahap ini dilakukan analisa kesenjangan terhadap sistem manajemen yang sedang berlaku dibandingkan dengan persyaratan pada standar SMM ISO 9001:2015. Melalui *Gap Analysis* ini konsultan dapat mengidentifikasi proses kegiatan institusi yang relevan dengan implementasi SMM ISO 9001:2015 serta memberi rekomendasi berupa *action plan* dalam pengembangan SMM ISO 9001:2015 dengan metode yang efektif dan efisien.⁹²

b) Pelatihan dan Persiapan

SMM ISO 9001:2019 mempersyaratkan kepada organisasi yang mengimplementasikannya untuk memiliki beberapa dokumen penting, dokumen tersebut terdiri dari dokumen yang berkaitan dengan apa yang ingin dicapai organisasi dan dokumen yang berkaitan dengan bagaimana organisasi mencapai

⁹¹ Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. (Malang: UIN Malang Press, 2009), 257.

⁹² Tim Penyusun, *Penerapan ISO 9001:2015 pada Pendidikan atau Sekolah*, (Jakarta: Worldwide Quality Assurance, 2017), 3.

tujuan yang direncanakan.⁹³ Oleh karena itu pada tahap ini dilakukan pelatihan tentang pemahaman dan dokumentasi SMM berdasarkan standar ISO 9001:2015 dengan tujuan untuk memberikan pemahaman tentang persyaratan dari standar ISO 9001:2015, bagaimana organisasi memenuhi persyaratan ISO 9001:2015 serta memberikan panduan secara umum dalam penyusunan manual mutu, prosedur dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan dokumen SMM secara efektif.⁹⁴

c) Pembentukan organisasi implementasi SMM ISO 9001:2015

Implementasi ISO 9001:2015 perlu membentuk Organisasi Proyek Implementasi ISO 9001:2015 yang dibentuk terdiri atas WMM (Wakil Manajemen Mutu) atau disebut juga MR (*Management Representative*), Kurikulum, Kesiswaan, Sarana dan Prasarana, dan Tata Usaha. Organisasi proyek ini kemudian menetapkan program kerja implementasi ISO 9001:2015, pembagian tugas dan tanggung jawab dari Tim dalam Organisasi Proyek tersebut. Selanjutnya *Steering Committee* dan *Top*

⁹³ Sugeng Listyo Prabowo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. (Malang: UIN Malang Press, 2009), 261.

⁹⁴ Tim Penyusun, *Penerapan ISO 9001:2015...*, 3.

Management menetapkan dan mendokumentasikan Kebijakan Mutu (Quality Policies) dan Sasaran Mutu (*Quality Objectives*) sekolah.⁹⁵

d) Pembuatan dokumen SMM

Tim proyek dalam membuat dokumen SMM yang diperlukan hingga memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2015 seperti manual mutu, prosedur, instruksi kerja dan formulir-formulir atau dokumen lain yang diperlukan untuk implementasi SMM ISO 9001:2015. Tim memastikan bahwa dokumen SMM yang dihasilkan dapat memenuhi persyaratan SMM ISO 9001:2015.⁹⁶

Dokumen yang harus disiapkan dalam perancangan sistem antara lain: a) Manual Mutu, dokumen tingkat pertama yang hanya berisikan tentang kebijakan-kebijakan dari lembaga pendidikan; b) *Operating Procedures*, dokumen tingkat kedua biasa disebut dengan dokumen Prosedur Operasi atau Prosedur Mutu (PM), dokumen ini berisikan tentang bagaimana cara mencapai berbagai kebijakan yang telah dinyatakan dalam MM c. *Support Documentation*, dokumen pendukung upaya mengoperasionalkan berbagai PM

⁹⁵ Tim Penyusun, *Penerapan ISO 9001:2015...*, 4.

⁹⁶ Erwin Suryatama, *Aplikasi ISO sebagai Standar Mutu...*, 39.

tersebut baik dalam bentuk dokumen kontrol maupun dalam instruksi kerja.⁹⁷

Dokumen-dokumen sistem mutu yang telah diselesaikan kemudian diajukan kepada manajemen untuk pengesahannya. *Project Manager* memastikan bahwa dokumen-dokumen SMM dapat disetujui oleh fungsi yang terkait untuk digunakan sebagai pedoman operasional SMM.⁹⁸

2) Tahap Penerapan Sistem

Penerapan sistem pada intinya adalah mengimplementasikan berbagai rancangan sistem yang telah dituangkan dalam berbagai dokumen mutu. Untuk itu, sebelum diimplementasikan keseluruhan sistem yang sudah di rancang tersebut maka proses sosialisasi harus sudah dilakukan. Sosialisasi tentang penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, di antaranya: pelatihan, *workshop* atau seminar.⁹⁹ Dengan demikian seluruh SDM yang ada di lembaga telah memahami apa yang harus di lakukan berkaitan dengan upaya pencapaian mutu.

Selama fase ini, konsultan ISO akan memonitor penerapan untuk menjamin semua prosedur yang telah

⁹⁷ Sugeng Listyo P. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu....*, 283.

⁹⁸ Tim Penyusun, *Penerapan ISO 9001:2015....*, 4.

⁹⁹ Sugeng Listyo P. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu....*, 221.

dibuat dijalankan dan semua rekaman dibuat dan dipelihara. Implementasi manajemen mutu ISO 9001:2015 pada tahap awal dilakukan minimal selama tiga bulan sebelum melakukan audit eksternal.¹⁰⁰

3) Tahap Audit Internal

ISO 9001 mendefinisikan audit sebagai

“Proses yang sistematis, independen, dan terdokumentasi untuk mendapatkan bukti audit dan mengevaluasi secara objektif agar bisa menentukan tingkat kriteria audit yang harus dipenuhi atau dengan kata lain “melakukan pengecekan pada sistem manajemen yang sedang beroperasi secara efektif sesuai dengan kriteria sistem”¹⁰¹

a) Pelatihan Audit Internal

Konsultan memberikan pelatihan Audit Internal kepada tim proyek ISO beserta beberapa staf terkait dalam penerapan sistem manajemen mutu ISO. Internal audit merupakan salah satu persyaratan yang sangat penting dalam standar ISO 9001, Sekolah perlu membuktikan bahwa persyaratan ini telah dipenuhi sebelum proses sertifikasi dilaksanakan. Internal audit juga merupakan bagian dari mekanisme *Continual Improvement* di dalam sistem manajemen mutu.

¹⁰⁰ Erwin Suryatama, *Aplikasi ISO...*, 39.

¹⁰¹ Sugeng Listyo P. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu...*, 286.

Tujuan utama dari pelatihan ini adalah untuk membuat staf yang terpilih sebagai Internal auditor dapat membantu *Management Representative* (MR) secara berkala melakukan penilaian atas implementasi sistem manajemen mutu dengan melakukan audit internal secara efektif dan melaporkan hasilnya kepada sistem manajemen sebagai bagian dari *Closed-loop System*. Materi pelatihan Internal audit antara lain mencakup teknik mengaudit, merencanakan audit, perangkat audit, mengelola kegiatan audit, dan melaporkan hasil audit.¹⁰²

b) Pelaksanaan Audit Internal

Manajemen melakukan sekurangnya satu kali internal audit yang mencakup seluruh persyaratan dari standar ISO 9001:2015 dan menyelesaikan tindakan perbaikan yang ada dalam waktu yang ditentukan sebelum proses sertifikasi dilaksanakan oleh Badan Sertifikasi.

Proses audit internal ini dimonitor dan dievaluasi, hasil audit ini selanjutnya didiskusikan oleh konsultan, MR dan Tim auditor dan dilaporkan kepada Manajemen. Konsultan juga membantu

¹⁰² Implementasi ISO 9001:2008 pada Institusi Pendidikan di SMK JAKARTA PUSAT 1, <http://www.bikasolusi.co.id/implementasi-iso-90012008-pada-institusi-pendidikan-di-smk-jakarta-pusat-1/> Diakses pada 17 Januari 2019

seluruh proses internal audit ini mulai dari perencanaan program audit, memonitor kegiatan audit dan tindakan perbaikan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu perusahaan telah siap untuk diaudit oleh Badan Sertifikasi.¹⁰³

c) *Management Review*

Manajemen juga harus melakukan sekurangnya satu kali *Management Review* untuk memenuhi persyaratan dalam standar ISO 9001:2015 sebelum proses sertifikasi dilaksanakan. Dalam rapat *management review* ini MR dan tim ISO akan memberikan laporan status penerapan sistem manajemen mutu kepada *Top Management*. Laporan meliputi: hasil audit, keluhan pelanggan, *process performance & product conformity*, rekomendasi perbaikan, dan lain – lain. Hal-hal yang dibahas dalam rapat ini dan statusnya harus didokumentasikan. Tim ISO memonitor kegiatan ini dan memberikan saran-saran atau rekomendasi bila diperlukan untuk memastikan bahwa sistem manajemen mutu perusahaan telah siap untuk diaudit oleh Badan Sertifikasi.¹⁰⁴

4) Tahap proses sertifikasi

¹⁰³ Tim Penyusun, *Penerapan ISO 9001:2015...*,5.

¹⁰⁴ Tim Penyusun, *Penerapan ISO 9001:2015...*,6.

Sertifikasi ISO 9001:2015 diberikan oleh badan penjamin mutu yang bersifat independen akan menjamin terhadap lembaga yang telah diberinya sertifikat. Sehingga mutu sekolah tersebut kualitasnya dijamin oleh lembaga penjamin mutu. Dikarenakan jaminan diberikan oleh lembaga penjamin mutu, maka kredibilitas badan penjamin mutu akan sangat menentukan sekolah yang dijaminnya.¹⁰⁵ Pemilihan badan sertifikasi dapat disesuaikan dengan *budget* dan kebutuhan dari sekolah.¹⁰⁶

Kegiatan sebelum sertifikasi adalah audit eksternal oleh pihak ketiga yaitu badan penjamin mutu yang memiliki proses meliputi: a) Pengiriman dokumentasi sistem mutu yang sudah dibuat ke badan penjamin mutu. Dokumen yang dikirim meliputi Manual Mutu, dan Manual Prosedur yang telah dibuat; b) Pre-audit untuk meningkatkan kesiapan lembaga untuk audit yang sebenarnya. Aktivitas ini dilakukan setelah badan penjamin mutu menelaah dokumen yang telah dikirim oleh sekolah; c). Audit sistem manajemen mutu, proses ini meliputi pemeriksaan manual mutu, prosedur mutu pemeriksaan di lapangan pada semua bagian. Pada aktivitas ini, akan ada tiga keputusan, yaitu *pertama* terdapat temuan mayor (besar); *kedua* terdapat

¹⁰⁵ Sugeng Listyo P. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu....*, 343.

¹⁰⁶ Erwin Suryatama, *Aplikasi ISO sebagai Standar Mutu....*, 39.

temuan minor (kecil) dan *ketiga* tidak terdapat temuan; d) Laporan hasil audit dibacakan dan dibuat setelah *Closing Meeting Audit*; e) Penyerahan sertifikat akan dilakukan ketika hasil audit telah sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang telah dibuat tanpa temuan mayor, Sertifikat tersebut memiliki masa berlaku selama 3 tahun. Setelah tiga tahun maka sertifikat tersebut harus dilakukan perbaruan. Dalam tiga tahun masa sertifikasi oleh badan ISO, maka setiap tahun akan diadakan audit eksternal/*surveillance* untuk mengevaluasi kinerja manajemen berhubungan dengan implementasi SMM ISO 9001:2015; f) Audit *surveillance* untuk memastikan konsistensi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berikut improvisasinya; dan g) Audit *renewal* yaitu audit yang dilakukan untuk pembaruan sertifikat ISO 9001:2015.¹⁰⁷

B. Standar Pelayanan Pendidikan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam Winarsih dan Ratminto berpendapat bahwa pelayanan adalah “Produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha- usaha manusia dan menggunakan peralatan.”¹⁰⁸

¹⁰⁷ Sugeng Listyo P. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu....*, 346.

¹⁰⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 2.

Menurut Kotler, pelayanan (Jasa/ service) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik, sebagaimana halnya jasa perbankan, maskapai pesawat terbang, hotel, persewaan, dan jasa servis rumahan.¹⁰⁹

Berdasarkan definisi-definisi yang telah disebutkan di atas, dapatlah dikemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha atau kegiatan interaksi yang dilakukan oleh suatu lembaga atau organisasi atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau pelanggan sehingga pelanggan merasa puas.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- 1) “Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendak diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.”¹¹⁰

¹⁰⁹ Philip Kotler & Gary Armstrong, *Pinciples of Marketing* 16th Edition, (Boston: Pearson Education, 2016), 30.

¹¹⁰ H. A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), 41-44.

b. Mutu Pelayanan

Baik tidaknya mutu pelayanan bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang konsumen sebagai pengguna jasa. Karakteristik kualitas jasa (mutu pelayanan) dipaparkan Len Berry, Parasuraman, dan Valerie Zeithaml sebagaimana dikutip Buddy Ibrahim yaitu:

- 1) *“Reliability*: konsistensi dalam kinerja dan ketahanannya; kinerja benar sejak awal pertama kali; menepati janji dan akurat dalam spesifikasi; sesuai dengan iklan dan label.
- 2) *Responsiveness*: tanggap terhadap klaim/ protes konsumen; kesiapan karyawan memberikan servis pada waktu yang diperlukan; cepat bereaksi atas perubahan lingkungan misalnya teknologi, peraturan, perilaku konsumen.
- 3) *Competence*: menguasai keterampilan dan pengetahuan yang memadai untuk memberikan servis yang diperlukan.
- 4) *Access*: kemudahan pendekatan dan akses; waktu tunggu pendek.
- 5) *Cortesy*: sopan santun; respek, perhatian, tulus, dan keramahan dari personil/karyawan service, sabar mendengar keluhan pelanggan.
- 6) *Communication*: pemberitahuan informasi kepada para konsumen dalam bahasa yang dipahami konsumen; mendengarkan suara konsumen; menyesuaikan bahasa kepada kebutuhan konsumen yang berbeda.

- 7) *Credibility*: kepercayaan, keandalan, kejujuran; reputasi perusahaan; karakteristik pribadi dari karyawan perusahaan.
- 8) *Security*: bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan; keamanan fisik; keamanan financial; kerahasiaan.
- 9) *Understanding the customer*: memahami konsumen, berusaha mengerti kebutuhan konsumen; belajar memahami kebutuhan konsumen yang spesifik; memberikan perhatian pribadi; memperhatikan langganan yang baru maupun regular dan loyal.
- 10) *Assurance*: memiliki sumber daya manusia dan teknologi serta fasilitas untuk memberikan jaminan memenuhi kebutuhan konsumen dengan jasa purnajual jangka panjang, bukan sesaat saja sewaktu menyerahkan barang.
- 11) *Tangibles*: bukti fisik adanya jasa (*service*); fasilitas fisik, penampilan personil/ karyawan; perangkat (*tools*) untuk menyediakan jasa (*service*); pelayanan jasa dengan kemudahan dan efisien bagi konsumen.”¹¹¹

c. Standar Pelayanan Minimal Pendidikan

a. Pengertian

Standar Pelayanan Minimal (SPM) menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah:

“Tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara

¹¹¹ Buddy Ibrahim, *TQM (Total Quality Management): Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*, (Jakarta:Djambatan, 2000), 3-4 .

kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”¹¹²

Sedangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang pendidikan dasar adalah “tolok ukur kinerja pelayanan pendidikan dasar melalui jalur pendidikan formal yang diselenggarakan daerah kabupaten/kota.”¹¹³

Pemerintah telah mengeluarkan Standar Pelayanan Minimal melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 (Permendiknas No. 23/2013) sebagai perubahan atas Permendiknas Nomor 15 Tahun 2010. Dengan ditetapkannya SPM Bidang Pendidikan Dasar, setiap Pemerintah Daerah perlu melakukan evaluasi diri dan menyusun program atau kegiatan yang diperlukan untuk mencapai SPM. Pemerintah Kabupaten Kota (c/q Dinas Pendidikan), Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota perlu memahami indikator-indikator pemenuhan SPM yang berlaku di tingkat Kabupaten/Kota maupun sekolah, menganalisis data yang diperlukan, mendokumentasikan data-data itu ke dalam format yang memudahkan proses pengolahan dan analisisnya, mengidentifikasi gap (kesenjangan), dan menyusun program dan

¹¹² Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, *Pelayanan Publik*, Pasal 1.

¹¹³ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010, *Standar Pelayanan Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota*, Pasal 1.

menghitung biaya yang diperlukannya. Dengan begitu, pada tahun 2014 diharapkan semua indikator SPM sudah dicapai.

b. Ruang Lingkup

Sedangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di bidang pendidikan dasar mencakup layanan: 1) sarana prasarana yang layak. 2) pendidik dan tenaga kependidikan yang berkualitas dan kompeten; 3) kurikulum yang baik; dan 4) penjaminan mutu pendidikan yang baik.¹¹⁴

SPM terdiri atas 27 indikator yang diklasifikasikan ke dalam dua kelompok. Kelompok I adalah indikator SPM yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Kabupaten/Kota, Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Kelompok II adalah indikator SPM yang menjadi tanggung jawab setiap SD/MI atau SMP/MTs.

Indikator SPM yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Kabupaten/Kota, Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota ada sebanyak 14 indikator. Indikator ini mencakup beberapa jenis layanan, yaitu: (1) Sarana Prasarana, (2) Pendidik dan Tenaga Kependidikan, (3) Kurikulum, dan (4) Penjaminan Mutu Pendidikan. Secara lengkap, indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

¹¹⁴ --, Buku Saku Panduan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar, (Jakarta:Kemendikbud, 2015)02

Tabel 2.3
Pelayanan Pendidikan Dasar oleh Pemerintah
Kabupaten/Kota ¹¹⁵

Jenis Layanan	IP- Nomor	Indikator
Sarana dan Prasarana	1	Tersedia satuan pendidikan dalam jarak yang terjangkau dengan berjalan kaki yaitu maksimal 3 km untuk SD/MI dan 6 km untuk SMP/MTs dari kelompok permukiman permanen di daerah terpencil.
	2	Jumlah peserta didik dalam setiap rombongan belajar untuk SD/MI tidak melebihi 32 orang, dan untuk SMP/MTs tidak melebihi 36 orang. Untuk setiap rombongan belajar tersedia 1 (satu) ruang kelas yang dilengkapi dengan meja dan kursi yang cukup untuk peserta didik dan guru, serta papan tulis.
	3	Di setiap SMP dan MTs tersedia ruang laboratorium IPA yang dilengkapi dengan meja dan kursi yang cukup untuk 36 peserta didik dan minimal satu set peralatan praktek IPA untuk demonstrasi dan eksperimen peserta didik.
	4	Di setiap SD/MI dan SMP/MTs tersedia satu ruang guru yang dilengkapi dengan meja dan kursi untuk setiap orang guru, kepala sekolah dan staf kependidikan

¹¹⁵ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 23 Tahun 2013, *Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota*, Pasal 2, ayat (2).

		lainnya; dan di setiap SMP/MTs tersedia ruang kepala sekolah yang terpisah dari ruang guru.
Pendidik dan Tenaga Kependidikan	5	Di setiap SD/MI tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap 32 peserta didik dan 6 (enam) orang guru untuk setiap satuan pendidikan, dan untuk daerah khusus 4 (empat) orang guru setiap satuan
	6	Di setiap SMP/MTs tersedia 1 (satu) orang guru untuk setiap mata pelajaran, dan untuk daerah khusus tersedia satu orang guru untuk setiap rumpun mata pelajaran.
	7	Di setiap SD/MI tersedia 2 (dua) orang guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1 atau D-IV dan 2 (dua) orang guru yang telah memiliki sertifikat pendidik
	8	Di setiap SMP/MTs tersedia guru dengan kualifikasi akademik S-1 atau D-IV sebanyak 70% dan separuh diantaranya (35% dari keseluruhan guru) telah memiliki sertifikat pendidik, untuk daerah khusus masing-masing sebanyak 40% dan 20%
	9	Di setiap SMP/MTs tersedia guru dengan kualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik masing-masing satu orang untuk mata pelajaran Matematika, IPA, Bahasa Indonesia, dan Bahasa Inggris.
	10	Di setiap Kabupaten/Kota semua kepala SD/MI berkualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik.

	11	Di setiap Kabupaten/Kota semua kepala SMP/MTs berkualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik.
	12	Di setiap Kabupaten/Kota semua pengawas sekolah dan madrasah memiliki kualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan telah memiliki sertifikat pendidik.
Kurikulum	13	Pemerintah Kabupaten/Kota memiliki rencana dan melaksanakan kegiatan untuk membantu satuan pendidikan dalam mengembangkan kurikulum dan proses pembelajaran yang efektif.
Penjaminan Mutu Pendidikan	14	Kunjungan pengawas ke satuan pendidikan dilakukan satu kali setiap bulan dan setiap kunjungan dilakukan selama 3 jam untuk melakukan supervisi dan pembinaan.

Sementara Indikator SPM yang menjadi tanggung jawab langsung SD/MI atau SMP/MTs sebanyak 14 indikator. Indikator ini mencakup beberapa jenis layanan, yaitu: (1) Sarana Prasarana, (2) Pendidik dan Tenaga Kependidikan, (3) Kurikulum, (4) Penilaian Pendidikan, (5) Penjaminan Mutu Pendidikan, dan (6) Manajemen Sekolah. Indikator yang menjadi tanggung jawab sekolah/madrasah sebenarnya juga menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah dan Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama. Secara lengkap, indikator-indikator tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2.4
Pelayanan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan¹¹⁶

Jenis Layanan	IP-Nomor	Indikator
Sarana dan Prasarana	15	Setiap SD/MI menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dengan perbandingan satu set untuk setiap peserta didik.
	16	Setiap SMP/MTS menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah mencakup semua mata pelajaran dengan perbandingan satu set untuk setiap peserta didik.
	17	Setiap SD/MI menyediakan satu set peraga IPA dan bahan yang terdiri dari model kerangka manusia, model tubuh manusia, bola dunia (<i>globe</i>), contoh peralatan optik, kit IPA untuk eksperimen dasar, dan poster/carta IPA.
	18	Setiap SD dan MI memiliki 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi, dan setiap SMP/MTs memiliki 200 judul buku pengayaan dan 20 buku referensi.
Pendidik dan Tenaga Kependidikan	19	Setiap guru tetap bekerja 37,5 jam per minggu di satuan pendidikan, termasuk merencanakan pembelajaran, melaksanakan

¹¹⁶ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 23 Tahun 2013, *Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota*, Pasal 2, ayat (2).

		pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing atau melatih peserta didik, dan melaksanakan tugas tambahan
Kurikulum	20	Satuan pendidikan menyelenggarakan proses pembelajaran selama 34 minggu per tahun dengan kegiatan tatap muka sebagai berikut: Kelas I – II : 18 jam per minggu Kelas III : 24 jam per minggu Kelas IV – VI : 27 jam per minggu; Kelas VII – IX: 27 jam per minggu
	21	Satuan Pendidikan menerapkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) sesuai ketentuan yang berlaku
	22	Setiap guru menerapkan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang disusun berdasarkan silabus untuk setiap mata pelajaran yang diampunya
Penilaian Pendidikan	23	Setiap guru mengembangkan dan menerapkan program penilaian untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik.
Penjaminan Mutu Pendidikan	24	Kepala sekolah melakukan supervisi kelas dan memberikan umpan balik kepada guru dua kali dalam setiap semester
	25	Setiap guru menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada Kepala Sekolah pada akhir semester dalam bentuk laporan hasil prestasi belajar peserta didik.
	26	Kepala Sekolah atau Madrasah menyampaikan laporan hasil Ulangan

		Akhir Semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta Ujian Akhir (US/ UN) kepada orang tua peserta didik dan menyampaikan rekapitulasinya kepada Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota atau Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota pada setiap akhir semester
Manajemen Sekolah	27	Setiap satuan pendidikan menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)

Pada prinsipnya pencapaian SPM sekolah/madrasah sebenarnya menjadi tanggung jawab Pemerintah Kabupaten/Kota melalui Dinas Pendidikan dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/ Kota.¹¹⁷ Oleh karena itu, seluruh Dinas Pendidikan, Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota perlu memahami setiap indikator SPM yang menjadi tanggung jawab mereka. Dinas Pendidikan, Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota selanjutnya harus mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk mengukur ketercapaian indikator. Selanjutnya, berdasarkan data yang terkumpul, mereka melakukan evaluasi diri apakah setiap indikator tersebut sudah berhasil dipenuhi atau belum.

Mereka wajib memprioritaskan penggunaan sumber daya keuangan dan sumber daya lain yang dimilikinya untuk mencapai

¹¹⁷ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010, *Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota*, Pasal 5, ayat (1). Lihat pula Lampiran 1 Permendikbud Nomor 23 Tahun 2013, Perubahan atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010, *Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota*.

indikator yang masih belum terpenuhi tersebut. Terkait dengan SPM yang menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota (IP No 1 s/d IP No 14), ada data yang perlu diambil di sekolah/madrasah. Dengan demikian setiap sekolah (SD dan SMP) wajib menyampaikan laporan terkait dengan pemenuhan indikator tersebut kepada Dinas Pendidikan; sedangkan MI dan MTs menyampaikan laporan ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota setempat maupun ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi. Laporan tersebut akan digunakan sebagai masukan atau bukti dalam mengembangkan program dan kegiatan yang bisa digunakan untuk memberikan pelayanan minimal dalam bidang pendidikan. Sekolah/madrasah tidak dituntut untuk menggunakan seluruh sumber daya keuangan dan lainnya untuk memenuhi indikator SPM No. 1 sampai 14; Pemerintah Daerah, Kantor Wilayah Kementerian Agama, dan Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab memenuhi indikator SPM No. 1 sampai 14.

Ketercapaian standar pelayanan minimal di tingkat satuan pendidikan menurut Teguh Prasetya dkk didukung oleh: 1) sumber daya manusia yang mumpuni dari para pihak yang terlibat, terutama para implementator; 2) tujuan dan sasaran program pencapaian standar pelayanan dibuat secara berkualitas, efektif dan efisien yang dibarengi dengan inovasi dan kreasi; 3) pemenuhan kebutuhan yang tercantum dalam 27 indeks pencapaian diupayakan dengan skala prioritas; 4) menjalin hubungan yang baik dengan pihak lain yang bisa diajak berpartisipasi dalam pencapaian standar pelayanan; dan

5) antisipasi dampak dari faktor yang tidak terkendali, seperti adanya potensi bencana alam.¹¹⁸

Satuan Pendidikan selain mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah tersebut juga harus memperhatikan nilai-nilai dan standar yang hidup dan berlaku di masyarakat sebagai pengayaan dalam standar pelayanan. Teguh Triwiyanto dalam saran akhir hasil penelitiannya menegaskan bahwa “Memenuhi standar nasional pendidikan merupakan kewajiban, tetapi merespons dinamika masyarakat juga merupakan kewajiban sekolah yang hidup di tengah masyarakat.”¹¹⁹

¹¹⁸ Teguh Prasetya dkk, Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar (SPMDIKDAS) Tingkat SMP (Studi Pada SMPN 6 Satu Atap Rembang Dan SMP N 3 Purbalingga), *IJPA-The Indonesian Journal of Public Administration*, Volume 4 Nomor 1, Juni 2018

¹¹⁹ Teguh Triwiyanto, Standar Nasional Pendidikan Sebagai Indikator Mutu Layanan Manajemen Sekolah, *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Jilid 19, Nomor 2, Desember 2013

BAB III

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DI MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA

A. Deskripsi MI Istiqomah Sambas Purbalingga

1. Sejarah Berdiri MI Istiqomah Sambas Purbalingga

MI Istiqomah Sambas (MIIS) dibuka secara resmi oleh Bupati Purbalingga Bapak Drs. Triyono Budi Sasongko, M.Si. pada tanggal 28 Juni 2000 di atas lahan seluas 4.500 m² dari 13.253 m² lahan yang dimiliki dengan peserta didik awal sejumlah 164 siswa. Madrasah ini terletak di Jln. A. W. Soemarmo 52A Purbalingga Madrasah ini berada di bawah naungan Yayasan Istiqomah Sambas Purbalingga.¹²⁰

“*Istiqomah Sambas*” adalah nama sebuah yayasan yang didirikan pada tanggal 12 Oktober 1999 oleh Bapak H. Suchari Adi Mulyono (*Alm*) beserta keluarganya. Yayasan ini berdiri karena rasa keprihatinan yang mendalam terhadap moral generasi masa depan yang semakin jauh dari nilai-nilai ajaran agama Islam. Selain itu tantangan arus globalisasi yang semakin pesat menuntut umat Islam untuk dapat menyesuaikan diri dengan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi. Atas dasar keprihatinan tersebut maka Bapak H. Suchari Adi Mulyono (*Alm.*) beserta keluarga merasa terpanggil untuk berpartisipasi dalam memajukan umat Islam dengan mendirikan sebuah

¹²⁰ Tim Penyusun, *Dokumen Prosedur Mutu MI Istiqomah Sambas Purbalingga Edisi 2*, (Purbalingga:MIIS, 2017),5.

yayasan yang bergerak dalam bidang pendidikan dan sosial keagamaan.

Sambas adalah kependekan dari nama “*Suchari Adi Mulyono Banyumas Asli*”. Beliau adalah sosok pengusaha yang ulet dan tangguh serta senantiasa mengedepankan nilai-nilai Islam dalam menjalankan segala aktifitas kehidupannya. Karirnya yang demikian bagus betul-betul merupakan jerih payah yang dibinanya dari bawah. Berawal dari berjualan tahu kemudian jualan rambut, sopir oplet, pedagang bulu untuk *sutle cock*, *rice mill*/penggilingan padi, kontraktor, toko mas dan beberapa usaha lain yang banyak ragamnya. Beliau adalah figur manusia amal yang tidak menyukai banyak diplomasi tapi lebih mengedepankan amaliah dalam mewujudkan karya nyata.¹²¹

Gagasan awal yang timbul setelah mendirikan Yayasan, beliau bermaksud mendirikan Pesantren Modern yang bagus. Namun Setelah mempertimbangkan kendala yang ada dan melakukan konsultasi dengan para Kyai/Ulama, para tokoh pendidikan serta para tokoh masyarakat, maka muncullah gagasan baru yang tidak kalah bagusnyanya dengan pesantren yaitu sebuah lembaga pendidikan sekolah unggul. Beliau dan keluarga kemudian melakukan study banding ke beberapa sekolah unggulan. Hasil yang diperoleh dari study banding tersebut

¹²¹ Tim Penyusun, *Dokumen Prosedur Mutu ...*, 1.

beliau tertarik dengan MIN I Malang Jawa Timur dan SD Muhammadiyah Sapien Yogyakarta.¹²²

Pada perkembangannya, Yayasan Istiqomah SAMSAM dengan Keluarga Besar SD Muhammadiyah Sapien Yogyakarta mengadakan musyawarah yang pada intinya sepakat bekerja sama mendirikan sekolah/madrasah, dengan pembagian tugas, Yayasan Istiqomah SAMSAM bertanggung jawab terhadap sarana dan prasarannya kemudian SD Muhammadiyah Sapien Yogyakarta bertanggung jawab tentang pendidikannya dan sepakat membuka secara resmi pada bulan Juli 2000. Selanjutnya, pada tanggal 20 April 2000 MIIS resmi tercatat di Kantor Departemen Agama Purbalingga status Terdaftar dengan Nomor Statistik Madrasah :112330305189.¹²³

2. Identitas MI Istiqomah Samsam Purbalingga¹²⁴

Nama Yayasan : Yayasan Istiqomah Samsam Purbalingga

Alamat Yayasan : Jl. May. Jend. Panjaitan 61 A
Purbalingga

Nama Madrasah : MI Istiqomah Samsam Purbalingga

Alamat Madrasah : Jl. AW. Soemarmo 52 A Purbalingga

No. Telp./Fax : (0281) 894594

Berdiri : 28 Juni 2000

Luas Tanah : 13.253 m²

Luas Bangunan : 4.500 m²

¹²² Tim Penyusun, *Dokumen Prosedur Mutu ...*, 2.

¹²³ Tim Penyusun, *Dokumen Prosedur Mutu ...*, 5.

¹²⁴ Tim Penyusun, *Dokumen Prosedur Mutu ...*, 8.

E-Mail : miispbg@yahoo.com

3. Visi, Misi, Tujuan dan Kebijakan Mutu MI Istiqomah Sambas Purbalingga

a. Visi MI Istiqomah Sambas Purbalingga

Visi Madrasah Ibtidaiyah Istiqomah SAMBAS (MIIS) adalah “Dengan sadar mutu menjadi sekolah unggul, sekolah model dan Islami.”¹²⁵

Adapun indikatornya adalah sebagai berikut:

- 1) Madrasah unggul maksudnya MI Istiqomah SAMBAS adalah sekolah yang menerima peserta didik dengan kemampuan biasa (normal) kemudian diproses secara unggul sehingga memperoleh hasil yang unggul pula. MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga adalah sebuah sekolah yang mampu menciptakan para cendekiawan muslim yang berakal budi dan berakhlak mulia, berwawasan luas terbuka terampil dan kreatif.
- 2) Madrasah model maksudnya yaitu MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga sebagai sekolah model berupaya menjadi sekolah rujukan bagi lembaga-lembaga lain, selalu mencetuskan ide-ide inovatif dibidang pendidikan dalam rangka menjawab tantangan jaman.
- 3) Madrasah Islami maksudnya MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga dalam setiap langkah dan geraknya harus mampu menciptakan nuansa keislaman, yang meliputi

¹²⁵ Tim Penyusun, *Dokumen Prosedur Mutu ...*, 6.

guru, orang tua/wali murid, peserta didik dan lingkungan sekitarnya.

b. Misi MI Istiqomah Sambas Purbalingga

Misi MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga adalah memberikan pelayanan pendidikan yang maksimal dan optimal bagi seluruh peserta didik dengan mewujudkan:

- 1) Penyelenggaraan kegiatan Belajar Mengajar yang berkualitas;
- 2) Penyediaan tenaga pendidik yang profesional;
- 3) Penyediaan sarana prasarana yang representatif;
- 4) Penataan lingkungan yang sehat bersih, aman, nyaman dan tertib;
- 5) Pembinaan rohani untuk meningkatkan kualitas iman dan takwa bagi seluruh civitas sekolah;
- 6) Mengedepankan kedisiplinan yang tinggi;
- 7) Menjalin hubungan yang harmonis dengan Ikatan Orang Tua Murid (IOM), masyarakat, pemerintah maupun dunia usaha;
- 8) Penerapan Sistem Manajemen mutu; dan
- 9) Pemberdayaan berbagai laboratorium dan perpustakaan.¹²⁶

c. Tujuan MI Istiqomah Sambas Purbalingga

Tujuan MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga yaitu:

¹²⁶ Tim Penyusun, *Dokumen Prosedur Mutu ...*, 7.

- 1) Semua peserta didik kelas I mampu membaca Al-Qur'an dalam waktu paling lama 4 bulan, terhitung mulai awal tahun pelajaran baru;
 - 2) Seluruh peserta didik kelas IV mampu mengoperasikan komputer program MS Word;
 - 3) Lulusan MI Istiqomah Sambas dapat menghafal Al Qur'an juz 1 dan juz 30;
 - 4) Lulusan MI Istiqomah Sambas mampu berkomunikasi dengan bahasa Arab secara sederhana;
 - 5) Lulusan MI Istiqomah Sambas mampu berkomunikasi dengan bahasa Inggris secara pasif;
 - 6) Lulusan MI Istiqomah Sambas mampu mengakses pengetahuan melalui internet; dan
 - 7) Peningkatan kemampuan dasar (afektif, kognitif dan psikomotorik) peserta didik dalam bidang ilmu pengetahuan..
- d. Kebijakan Mutu

Kebijakan mutu merupakan sebuah “janji suci” yang tertuang dalam kebijakan mutu MIIS. Janji suci inilah yang nantinya akan menjadi basis pelayanan yang akan diberikan pada “pelanggan” yaitu siswa.:

- 1) Mutu pelayanan pendidikan untuk membentuk Peserta Didik Unggul, Mandiri, Kreatif dan Islami adalah prinsip dasar penyelenggaraan pendidikan MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga yang terus dikembangkan sesuai tuntutan jaman;

- 2) Untuk menjaga konsistensi dalam penerapan prinsip tersebut di atas MI Istiqomah SAMBAS Purbalingga mengimplementasikan suatu sistem manajemen mutu yang difokuskan pada perbaikan berkesinambungan setiap aspek khususnya sumber daya dan peningkatan profesionalisme guru; dan
- 3) Direktur dan seluruh staf memiliki komitmen kuat dalam penerapan dan pencapaian setiap tujuan dan sasaran yang terkait dengan kebijakan mutu ini.¹²⁷

e. Sasaran Mutu

Sasaran mutu atau yang lebih dikenal dengan program kerja sekolah adalah sebuah indikator pendidikan MIIS tiap tahun. Keberhasilannya dipersentase sehingga lebih mudah dilakukan monitor dan peningkatannya pun akan lebih objektif dan rasional. Sasaran mutu yang ada di MIIS meliputi Bidang Akademik, Bidang Kesiswaan, Bidang Kesekretariatan, Bidang Keagamaan, dan Manajemen Representatif.

Bidang-bidang ini memiliki program kerja yang jelas, serta memiliki tolak ukur keberhasilan. Setiap tiga bulan sekali dilakukan evaluasi Sasaran Mutu terhadap para Kabid, audit internal, serta rapat tinjauan Manajemen. Semua ini dilakukan guna kepentingan monitor ketercapaian target.

¹²⁷ Tim Penyusun, *Dokumen Prosedur Mutu ...*, 7.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam sebuah madrasah tidak dipungkiri dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengembangan madrasah dan proses manajerial yang ada di lembaga tersebut. “*the right man on the right place*” berusaha diimplementasikan di MIIS. Melalui data yang diperoleh melalui audit dan penilaian kinerja, MIIS mengamati dan memberikan sebuah *reward* terhadap person yang memiliki integritas yang baik. Nantinya diharapkan akan terjadi sebuah kolaborasi dari berbagai SDM yang mumpuni dibidangnya untuk kepentingan pengembangan Madrasah.

- a. Kepala Madrasah : Ikhwandi Arifin, S.Ag., M.Pd.I
- b. MR : Nurlaila Okiwati, S.Ag
- c. Kepala Bidang
 - 1) Kabid Akademik : Tri Asih Yulianingrum, S.Pd.Si
 - 2) Kabid Keagamaan : Farkhah Sugiyanti, S.Ag
 - 3) Kabid Kesiswaan : Bakhron Sodik, S.Pd.
 - 4) Kabid Kesekretariatan : Arief Rahmat Hidayat, S.Pd.I
- d. Staf Kepala Bidang
 - 1) Staf Kabid Akademik : Eny Isnawati, SE
 - 2) Staf Kabid Keagamaan : Nurhati Puji Utami, SH
 - 3) Staf Kabid Kesiswaan : Erna Ma’rifah, S.Pd.
 - 4) Staf Kabid Kesekretariatan: Bambang Eko Saputra, S.Pd.

e. Koordinator Kelas

- 1) Koord. Kelas I : Arifin Budianto, SE.
- 2) Koord. Kelas II : Nunik Imawati, S.Ag
- 3) Koord. Kelas III : Sri Mulyani Barokah, SE
- 4) Koord. Kelas IV : Nur Farida Muriatun, S.Pd.
- 5) Koord. Kelas V : Dhoris Marantika, SP
- 6) Koord. Kelas VI : Dewi Astuti, S.Si

Kultur yang dibangun di MIIS adalah kultur Prestasi, menurut Ibu Oki “...tidak heran jika banyak sekali guru yang usia pengabdian di MIIS dapat menempati posisi strategis seperti Manajemen Representatif, dan Kabid. Karena siapa saja yang dinilai cakap dan mampu, maka dia akan diberi tanggung jawab.”¹²⁸ Struktur atau formasi guru dan karyawan di MIIS dapat dilihat dalam lampiran.

5. Sumber Daya Manusia

a. Kondisi Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Kondisi Pendidik jumlah seluruhnya ada 93 orang terdiri dari : Guru putra berjumlah 21 orang dan Guru putri berjumlah 72 orang.

Kondisi tenaga Kependidikan jumlah seluruhnya ada 18 orang terdiri dari : karyawan berjumlah 14 orang dan karyawan perempuan berjumlah 4 orang.¹²⁹

b. Kondisi Peserta Didik

¹²⁸ MR.SMM.15012019, (1.3.2.)

¹²⁹ Dokumen 1 Kurikulum KTSP dan Kurikulum 2013 MI Istiqomah Sambas Purbalingga Tahun Pelajaran 2018/2019

Tabel 3.1 Jumlah Peserta Didik di MIIS¹³⁰

Kelas	Lelaki	Perempuan	Jumlah
I A	16	14	30
I B	16	14	30
I C	16	14	30
I D	16	14	30
I E	16	13	29
I F	17	12	29
I G	18	12	30
I H	18	12	30
II	18	11	29
II A	19	15	34
II B	17	17	34
II C	18	16	34
II D	16	17	33
II E	17	17	34
II F	17	17	34
II G	17	17	34
II H	17	16	33
III A	15	19	34
III B	15	19	34
III C	15	19	34
III D	14	19	33
III E	14	19	33
III F	14	19	33
III G	14	20	34
III H	14	20	34
IV A1	9	24	33
IV A2	11	23	34
IV A3	11	23	34
IV A4	16	18	34
IV A5	21	12	33
IV A6	21	13	34
IV A7	25	6	31

¹³⁰ Laporan Bulanan Statistik Jumlah Peserta Didik Bulan Desember 2018

IV B	23	4	27
V A1	15	22	37
V A2	16	17	33
V A3	22	14	36
V A4	14	21	35
V A5	19	15	34
V B	24	10	34
VI A1	12	26	38
VI A2	12	25	37
VI A3	17	19	36
VI A4	14	19	33
VI B	17	2	19
Jumlah	721	715	1438

Perkembangan jumlah peserta didik dari tahun ke tahun dapat dilihat dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Tahun 2017/2018 berjumlah 1386 peserta didik
- 2) Tahun 2016/2017 berjumlah 1329 peserta didik
- 3) Tahun 2015/2016 berjumlah 1195 peserta didik
- 4) Tahun 2014/2015 berjumlah 1195 peserta didik
- 5) Tahun 2013/2014 berjumlah 1160 peserta didik
- 6) Tahun 2012/2013 berjumlah 1153 peserta didik
- 7) Tahun 2011/2012 berjumlah 1148 peserta didik
- 8) Tahun 2010/2011 berjumlah 1125 peserta didik
- 9) Tahun 2009/2010 berjumlah 1087 peserta didik¹³¹

6. Keadaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan proses belajar mengajar serta proses manajerial yang ada di sebuah madrasah. maka,

¹³¹ Dokumen 1 Kurikulum KTSP dan Kurikulum 2013 MI Istiqomah Sambas Purbalingga Tahun Pelajaran 2018/2019

suatu madrasah yang memiliki sarana dan prasarana yang memadai akan berdampak pada peningkatan mutu serta mendukung terhadap tujuan yang hendak dicapai. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh MIIS Purbalingga dapat dilihat secara lengkap dalam lampiran.

B. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga

1. Tahap Kajian Awal

a. Analisis Kesenjangan

Latar belakang penerapan ISO merupakan keinginan dari yayasan dan manajemen madrasah untuk menjaga dan meningkatkan mutu madrasah serta membuat sistem yang mapan. “Kita ketika belum ISO, terutama untuk jajaran pimpinan ibaratnya semuanya harus dikawal, dengan ketat *nggih* dalam artian beliau harus turun tangan selalu kalau misalnya ada sesuatu yang tidak pas harus selalu turun tangan sendiri.”¹³²

Perancangan sistem mutu di MIIS pada mulanya bertujuan untuk membuat sebuah sistem yang mapan untuk menjamin proses pendidikan dengan segalanya berjalan siapa pun nanti yang menjadi pengelolanya sebagaimana penjelasan Ikhwandi Arifin, Kepala Madrasah “... agar jaminan tersebut tidak terpaku pada figur manajer namun

¹³² W.MR.SMM.15012019, (1.1.1)

adanya sistem yang menjamin hal itu, siapa pun nanti yang menjabat sebagai manajer pengelolanya.”¹³³

Prosedur dan operasional yang direncanakan dalam sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 pada awalnya dulu bukan merupakan hal baru, semua sebenarnya sudah dikerjakan dalam praktik manajemen madrasah dan pembelajaran sehari-hari, hanya saja sebelumnya tidak terdokumentasi dengan baik dengan SMM ISO ini akan terdokumentasi dan menjadi sistem sebagaimana diungkapkan “Standar yang menjadi persyaratan dalam sistem penjaminan mutu yang dibangun bukan merupakan suatu hal yang baru, namun sesuatu yang sudah berjalan yang kemudian didokumentasikan sebagai standar mutu.”¹³⁴

Simpulan dari pemaparan dalam Analisa Kesenjangan antarai lain: *pertama*, bahwa analisis awal dan perancangan sistem implementasi ISO 9001:2015 di MIIS melalui: 1) Perumusan niat dan komitmen bersama 2) Mengetahui harapan pelanggan melalui analisis evaluasi diri, koordinasi dengan yayasan dan audiensi dengan pemerintah, 3) Menginterpretasikan klausul ISO ke dunia pendidikan 4) Melakukan pengamatan terhadap harapan masyarakat terhadap produk pendidikan. 5) Analisis terhadap visi misi, mempertimbangkan esensi dari klausul ISO, Pedoman pelaksanaan PBM MI Istiqomah Sambas. UU Sisdiknas No.

¹³³ W.KM.SMM.16072019 (1.1.1)

¹³⁴ W.KM.SMM.16072019 (1.1.3)

20 tahun 2003. SKB 3 Menteri tahun 1975 tentang Madrasah dan Sekolah Umum. Anggaran Dasar Yayasan, Pedoman Akreditasi Madrasah, PP No.19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.¹³⁵

Kedua, perumusan ISO 9001:2015 di MIIS bukan merupakan hal yang baru karena sebelumnya telah menerapkan SMM ISO 9001:2008, bahkan ISO 9001:2000 yang tidak tersertifikasi sejak tahun 2004. Perumusan standar mutu dalam ISO 9001:2015 dipengaruhi oleh tujuan utama sekolah sendiri. Pada data yang peneliti dapatkan, motif utama MIIS dalam mengimplementasikan ISO 9001:2000 pada awalnya dulu memang murni karena bertujuan untuk mencapai sebuah sistem dan mutu yang baik. Hal ini menjadi salah satu kunci keberhasilan penerapan SMM ISO di MIIS Purbalingga karena standar mutu yang diterapkan pada awalnya adalah apa yang sudah menjadi kebiasaan dalam pengelolaan pendidikan di MIIS bukan standar yang baru padahal rata-rata orang cenderung resistensi terhadap perubahan dan hal-hal baru sebagaimana diungkapkan Bassam Hussein.¹³⁶ Baru kemudian secara bertahap pada periode tahun-tahun berikutnya ditingkatkan untuk perbaikan berkelanjutan.

¹³⁵ Lihat lampiran D.SMM.1.4 – Referensi Acuan dalam Penyusunan Dokumen Prosedur Mutu SMM ISO 9001:2015 MIIS

¹³⁶ Bassam Hussein, Challenges and Prospects of Implementing ..., 43.

Ketiga, MIIS berinisiatif dan berkomitmen untuk membangun sistem yang mapan. Sistem yang baik untuk orientasi jangka panjang eksistensi madrasah. Hal ini dikarenakan tanpa sistem yang baik, maka umur madrasah akan ditentukan oleh kepemimpinan seseorang figur semata. Kepemimpinan yang berdasarkan figur dapat berjalan teratur karena keberadaan pemimpin yang memiliki pengaruh dan dapat diikuti oleh para bawahannya, namun ketika figur tersebut sudah tidak ada, maka kondisi madrasah akan kembali terpuruk seperti sedia kala.

Hal tersebut berbeda ketika sebuah madrasah ditekankan pada sebuah sistem mutu dan sudah menjadi budaya organisasi, yaitu nilai-nilai bersama, prinsip, tradisi, dan sikap yang mempengaruhi cara bertindak anggota organisasi,¹³⁷ maka madrasah tidak akan terlalu bergantung kepada figur seorang pemimpin.

b. Pelatihan & Persiapan

Pelatihan persiapan penerapan ISO dimulai sejak tahun 2004 dengan kajian-kajian dan telaah dokumen mutu yang waktu itu masih menggunakan standar ISO 9001:2000 dengan empat orang yang dipilih sebagai pionir penerapan SMM ISO, yaitu Ibu Oki, Bapak Ikhwandi Arifin sebagai

¹³⁷ Stephen P. Robbins & Mary Coulter, *Management 11th* Ed, (New York:Prentice Hall, 2012), 52.

Kepala Madrasah, Bapak Catur, Bapak Priyono yang pada saat itu menjabat sebagai wakil kepala madrasah.¹³⁸

Materi dalam pelatihan dalam persiapan penerapan berkenaan dengan kajian terhadap dokumen-dokumen yang disyaratkan dalam ISO, seperti kebijakan mutu, manual mutu atau prosedur mutu. Karena awalnya ISO diterapkan di bidang bisnis perusahaan maka harus menyesuaikan dengan bahasa pendidikan. Ibu Oki menjelaskan “... dengan memahami dulu dunia pendidikan, didaktik, metodiknya, bagaimana kita memahami dulu dunia pendidikan, kemudian kita baru ambil intinya dan diterapkan dalam dokumen ISO tersebut.”¹³⁹

Simpulan dari pemaparan di atas adalah bahwa perancangan sistem setelah dilakukan analisis kesenjangan dimulai dari pelatihan dan persiapan perumusan dokumen-dokumen yang disyaratkan oleh SMM ISO oleh tim khusus yang kelak menjadi standar dan acuan seluruh proses manajerial di MIIS yang dimulai sejak tahun 2004. Kesulitan yang dihadapi adalah kendala redaksi yang ada dalam klausul-klausul ISO masih banyak menggunakan bahasa industri, sehingga dalam tahapan penyusunan dokumen nanti butuh kecermatan untuk menyesuaikan dengan prosedur dan bahasa yang baku dalam dunia pendidikan.

¹³⁸ W.MR.SMM.15012019 (1.2.2)

¹³⁹ W.MR.SMM.15012019, (1.2.4.)

Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang persyaratan dari standar ISO, bagaimana organisasi memenuhi persyaratan ISO serta memberikan panduan secara umum dalam penyusunan manual mutu, prosedur dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan dokumen SMM secara efektif.

c. Pembentukan Organisasi

Organisasi secara struktural tidak ada dalam tahap persiapan penerapan SMM ISO dan juga dalam tahap implementasi. Hal ini juga bisa dilihat pada struktur organisasi manajemen madrasah. Pihak lembaga hanya menunjuk empat orang sebagai tim proyek untuk mengikuti pelatihan persiapan penerapan ISO yang saat itu masih menggunakan acuan ISO 9001:2000.¹⁴⁰ Namun nanti dalam tahap perumusan dokumen sebagaimana penjelasan kepala madrasah, tim proyek yang berjumlah empat orang tadi dibantu dengan tim pendukung.

Tugas utama tim yang dibentuk adalah membangun sistem, merumuskan operasionalisasi indikator dari visi misi, sasaran mutu, menyusun dokumen manual mutu, prosedur mutu, SOP (*Standard Operating Procedure*), dan menyosialisasikannya kepada seluruh komponen madrasah.¹⁴¹

¹⁴⁰ W.MR.SMM.15012019, (1.3.1.)

¹⁴¹ W.KM.SMM.16072019, (1.3.3.)

Penerapan SMM ISO memanfaatkan orang-orang yang ada dalam struktur madrasah untuk dijadikan sebagai tim auditor internal seperti dari kepala bidang maupun guru dan ditambah dengan *management representative* (MR) yang ditunjuk, nanti dalam perkembangannya tim ini disilang dengan auditor yang berasal dari satuan pendidikan lain dalam satu lembaga/yayasan LPIS, ada dari PAUD, SMP atau MA.¹⁴²

Simpulan dari pemaparan data di atas adalah bahwa meski secara struktural tidak organisasi khusus dalam implementasi SMM ISO, namun ada tim inti yang ditunjuk untuk persiapan implementasi SMM ISO 9001:2015. Selanjutnya tim tersebut bekerja sama dengan tim pendukung menetapkan dan mendokumentasikan kebijakan mutu dan sasaran mutu madrasah, menyusun organisasi proyek, menetapkan program kerja implementasi SMM ISO 9001:2015, pembagian tugas dan tanggung jawab dari tim dalam organisasi proyek tersebut. Namun kelemahan tim ini adalah tidak menjadi bagian organisasi tersendiri yang secara struktural mandiri dan memiliki legitimasi. Padahal dengan kekuatan yang ada dari beberapa satuan pendidikan di bawah naungan satu yayasan semestinya hal ini bisa dilakukan karena mempunyai payung hukum berupa Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah

¹⁴² W.KM.SMM.16072019, (1.3.1.)

yang menyatakan bahwa satuan pendidikan mempunyai tugas dan wewenang enam hal, salah satunya adalah membentuk tim penjaminan mutu pada satuan pendidikan.¹⁴³

d. Pembuatan Dokumen SMM

Langkah pembuatan dokumen adalah setelah empat orang sebagai pionir mendapat pelatihan oleh konsultan maka selanjutnya membuat tim kecil sebagai pendukung pembuatan dokumen yang disyaratkan dalam implementasi SMM ISO, meliputi “... dokumen manual mutu, prosedur mutu dan SOP (*Standard Operating Procedure*).”¹⁴⁴

Pada perumusannya, dokumen mutu di MIIS terbagi menjadi tiga bagian besar yaitu dokumen tersebut mencakup Manual Mutu, Prosedur Mutu, dan *Standard Operating Procedure*. Manual Mutu merupakan dokumen yang berisi tentang kebijakan-kebijakan yang ada. Setelah manual mutu disusun, baru tiap-tiap klausul dalam MM dijabarkan lagi menjadi lebih operasional dalam Prosedur Mutu (PM). Setelah dari Prosedur Mutu, maka klausulnya akan dijabarkan lagi untuk lebih operasional dalam SOP. SOP ini mencakup bagaimana kita bertindak dalam melaksanakan tugas.¹⁴⁵

¹⁴³ Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 28 Tahun 2016, *Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*, Pasal 11, Ayat (1).

¹⁴⁴ W.KM.SMM.16072019, (1.4.1.)

¹⁴⁵ W.MR.SMM.15012019, (1.4.1.)

Penyusunan dokumen yang disyaratkan dalam SMM ISO tidak sekali langsung jadi, hal ini karena pada awalnya SMM ISO implementasinya di dunia industri sehingga harus melakukan penyesuaian, “... pertama adalah menginventarisasi kegiatan-kegiatan utama dalam proses pendidikan, kemudian menginterpretasikan bahasa dalam klausul ISO ke dalam bahasa dunia pendidikan.”¹⁴⁶

Karakteristik dokumen mutu yang disusun di MIIS adalah *customized* dalam artian, dokumen yang ada hanyalah rekaman dari kegiatan yang sudah berlangsung. Di dalam perumusan dokumen ISO di MIIS, lebih banyak menulis kembali dan menyempurnakan pola dokumen yang terdahulu. “... kegiatan dulu yang sudah jalan, dan kita pandang sudah cukup bagus, kemudian kita dokumenkan.”¹⁴⁷

Sumber-sumber yang menjadi acuan dalam perancangan sistem dalam dokumen mutu MIIS selain didasarkan pada Klausul ISO 9001:2015 tentu mengacu pada persyaratan mutu yang menjadi kebijakan yayasan juga harus menyesuaikan dengan regulasi pendidikan yang diatur oleh Kementerian Agama dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.¹⁴⁸

Karakteristik *customized* juga disampaikan oleh Kepala Madrasah bahwa dokumen yang dirumuskan memang adalah

¹⁴⁶ W.KM.SMM.16072019, (1.4.2.)

¹⁴⁷ W.MR.SMM.15012019, (1.4.2.)

¹⁴⁸ W.KM.SMM.16072019, (1.4.2.), lihat juga lampiran D.1.4.

rekaman kegiatan yang sudah biasa dijalankan dalam budaya madrasah. “Kami tidak mengubah perilaku, budaya yang ada di organisasi ini, di lembaga ini, tetapi kami hanya mendokumentasikan apa yang menjadi kebiasaan dan adat yang baik di lembaga ini kemudian kita dokumentasikan, jadi sifatnya *customized*”.¹⁴⁹

Simpulan dari pemaparan tentang pembuatan dokumen SMM di atas adalah bahwa pada perancangan sistem dan pembuatan dokumen mutu MIIS tidak memulai dari awal. MIIS hanya mendokumentasikan apa yang sudah dilaksanakan sebagai sebuah kebiasaan dan budaya. MIIS dalam perancangannya hanya menginterpretasikan klausul-klausul dari ISO 9001:2015. Jadi, dokumen yang ada di MIIS adalah apa yang sudah dilaksanakan dan sudah mengakar budaya di MIIS baru didokumenkan. Hal ini akan memudahkan dalam penerapan nantinya karena apa yang menjadi standar mutu sebenarnya bukan hal yang baru di lingkungan madrasah dan menjadi salah satu faktor utama SMM ISO berjalan baik karena tidak ada resistensi.

Penyusunan dokumen memerlukan SDM berkapasitas untuk dapat menginternalisasikan klausul ISO 9001:2015 ke dalam dunia pendidikan. Hal ini karena ISO datang lebih awal di dunia industri bisnis yang tentunya memiliki karakteristik berbeda dengan dunia pendidikan. Selain itu, perlu kecakapan dalam menganalisis karakteristik madrasah

¹⁴⁹ W.KM.SMM.16072019, (1.4.2.)

pendidikan secara khusus, sebab meski sama-sama berada di bidang pendidikan tetapi kultur setiap sekolah akan berpengaruh terhadap implementasi ISO 9001:2015.

Dokumen mutu MIIS diusahakan melingkupi seluruh keinginan dan cita-cita madrasah. Mulai dari visi misi madrasah, peraturan dari Kemendikbud dan Kemenag, serta pedoman administrasi pendidikan. Selain itu, juga menerima pertimbangan yang berasal dari usaha MIIS dalam mencapai kepuasan pelanggan melalui konsultasi prestasi peserta didik, audiensi dengan pemerintah, sistem saran, koordinasi dengan yayasan, dan juga dari masukan internal organisasi.

Dokumen mutu MIIS meliputi Dokumen Prosedur Mutu, dan Dokumen SOP (*Standard Operating Procedure*). Prosedur Mutu dalam MIIS meliputi satu kesatuan kegiatan. Misalnya Prosedur Mutu membahas mengenai satu perangkat pembelajaran. Prosedur Mutu akan membahas satu perangkat pembelajaran yang meliputi program semester, silabus, dan rencana pembelajaran.

SOP atau (*Standard Operational Procedure*) sebagai penjabaran teknis dalam Prosedur Mutu. Pada proses Kegiatan Belajar Mengajar misalnya, dalam dokumen Prosedur Mutu dijelaskan uraian umum meliputi langkah-langkah dalam pembelajaran secara keseluruhan mulai dari tahap awal persiapan, langkah inti sampai pada langkah penutup dan kegiatan evaluasi. Sedangkan dalam SOP akan membahas satu bagiannya saja, semisal kegiatan inti.

Kegiatan inti dalam SOP akan dibahas bagaimana cara melakukannya, langkah-langkahnya, serta apa saja komponen alat bantu yang diperlukan dalam kegiatan inti.¹⁵⁰

Dokumen-dokumen sistem mutu yang telah diselesaikan ini semestinya kemudian diajukan kepada manajemen untuk pengesahannya. MR memastikan bahwa dokumen-dokumen SMM dapat disetujui oleh fungsi yang terkait untuk digunakan sebagai pedoman operasional,¹⁵¹ tapi hal ini tidak disebutkan dalam wawancara.

2. Tahap Penerapan Sistem

a. Sosialisasi

Dokumen yang sudah disusun kemudian disosialisasikan secara konsisten dan sistematis kepada para guru dan karyawan. Guru dipegang oleh koordinator kelas masing-masing untuk kemudian diberi pengarahan mengenai apa itu ISO 9001:2000, oleh salah satu tim pelaksana. Sosialisasi dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan selama satu tahun. Pada kurun waktu satu tahun itu, dilakukan penyempurnaan dan perbaikan terhadap dokumen yang sudah ada menimbang berbagai masukan dari para guru dan staf serta daya tahan dalam uji coba sistem.¹⁵²

¹⁵⁰ Lihat lampiran D.SPP.3.2.a – Prosedur PBM dalam Dokumen Prosedur Mutu dan D.SPP.3.2.b – SOP Kegiatan Inti KBM dalam Dokumen SOP

¹⁵¹ Tim Penyusun, *Penerapan ISO 9001:2015*..... 4.

¹⁵² W.MR.SMM.15012019, (2.1.2.)

Sosialisasi juga terus dilaksanakan bersamaan dengan monitor untuk menyegarkan kembali komitmen bersama terhadap budaya mutu. Kepala Madrasah melakukan sosialisasi kepada wakil kepala bidang pada setiap rapat koordinasi Rabu Pagi, kemudian disosialisasikan kepada guru di siang harinya pada kegiatan rapat koordinasi hari Rabu, kepada Karyawan tiap hari Jumat pagi.¹⁵³ Demikian pula koordinator kelas menyampaikan kepada guru wali kelas di setiap pertemuannya. Sosialisasi guru kelas kepada orang tua peserta didik pada acara kajian ahad pagi dan konsultasi dua kali dalam satu semester.¹⁵⁴

Sosialisasi secara insidental melalui forum pelatihan, *workshop* atau seminar. Namun yang rutin dilakukan dalam format rapat koordinasi dengan para guru dan karyawan.¹⁵⁵ Khusus kepada guru baru sosialisasi dilakukan melalui kegiatan pembekalan setelah melalui proses seleksi dan dinyatakan diterima selama satu minggu baik oleh kepala madrasah, MR, maupun oleh kepala bidang. Bahkan setelah itu masih ada tugas untuk *me-review* dokumen prosedur mutu setiap hari dan dilaporkan kepada kepala bidang.¹⁵⁶

Simpulan dari pemaparan tentang sosialisasi implementasi SMM ISO kepada seluruh komponen warga madrasah adalah bahwa dokumen yang sudah disusun kemudian

¹⁵³ O.SMM.17072019, (1), lihat juga lampiran D.2.1

¹⁵⁴ W.KM.SMM.16072019, (2.1.1.)

¹⁵⁵ W.KM.SMM.16072019, (2.1.4.)

¹⁵⁶ W.GR.SMM.17072019, (2.1.1.)

disosialisasikan secara konsisten dan sistematis kepada para guru dan karyawan. Guru dipegang oleh koordinator kelas masing-masing untuk kemudian diberi pengarahan mengenai apa itu ISO 9001:2010 (pada awalnya dulu), oleh salah satu tim pelaksana. Sosialisasi dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan selama satu tahun. Pada kurun waktu satu tahun itu, dilakukan penyempurnaan dan perbaikan terhadap dokumen yang sudah ada menimbang berbagai masukan dari para guru dan karyawan. Hasilnya akan ditinjau dalam rapat tinjauan manajemen, hasil audit dan supervisi, sehingga akan diketahui kesiapan madrasah dalam proses implementasi ISO 9001:2010.

Tim proyek bersama dengan MR, fungsi atau kepala bidang akan memastikan bahwa hal-hal yang ditetapkan dalam dokumen SMM dilaksanakan. Jika diperlukan, dokumen dapat diubah atau direvisi agar sistem dapat beroperasi secara efektif namun tetap memenuhi standar SMM ISO 9001:2010.

Sosialisasi implementasi SMM ISO 9001:2015 pada prinsipnya sama dengan ISO 9001:2015 hanya terhadap guru atau karyawan baru sosialisasi diberikan dalam bentuk kegiatan pembekalan seperti halnya orientasi dan penugasan untuk mengkaji dokumen prosedur mutu.

b. Monitoring

Monitoring dilakukan secara berjenjang dengan melibatkan semua unsur manajemen madrasah sesuai tingkat

kewenangannya. Kepala Madrasah umpamanya bertanggung jawab monitoring secara keseluruhan sampai kepada karyawan *cleaning service*, terutama terhadap kepala bidang, kepala bidang selanjutnya juga memonitor sesuai dengan bidangnya, koordinator kelas terhadap guru-guru kelas.¹⁵⁷

Monitor oleh kepala madrasah dilakukan setiap saat, karena kegiatan monitor bagian juga menjadi bagian dari tugas kepala madrasah sehari-hari dengan melakukan kepengawasan secara langsung di lapangan, bahkan Ikhwandi Arifiin menegaskan “... jarang saya berada di dalam ruang kepala madrasah mas, kalau tidak ada tamu.”¹⁵⁸

Pelaksanaan monitor dilakukan oleh kepala madrasah secara langsung sekaligus mendampingi di lapangan, semisal ketika pagi sebelum jam pembelajaran dimulai ada kegiatan *tahfidz* kepala madrasah ikut keliling dari satu *halaqah* ke *halaqah* lainnya.¹⁵⁹ Hal ini sekaligus menunjukkan bisa menjadi *uswah* keteladanan bagi guru dan karyawan madrasah lainnya. Sementara untuk evaluasi hasil dari monitor dilakukan pada saat pertemuan rapat koordinasi baik dengan kepala bidang, dengan guru maupun karyawan.¹⁶⁰

Simpulan dari paparan kegiatan monitoring di atas adalah bahwa Kepala Madrasah maupun MR melakukan kunjungan ke seluruh fungsi untuk memonitor distribusi

¹⁵⁷ W.MR.SMM.15012019, (2.2.1.)

¹⁵⁸ W.KM.SMM.16072019, (2.2.3.)

¹⁵⁹ O.SMM.17072019, (2)

¹⁶⁰ W.KM.SMM.16072019, (2.2.4.)

dokumen dan kemajuan implementasi SMM. Bahkan kepala madrasah sering kali berada di tengah-tengah kegiatan untuk memastikan proses layanan pendidikan dalam segala bentuknya dapat berjalan sesuai dengan prosedur mutu yang telah ditetapkan. Kepala Madrasah memberikan laporan kepada MR tentang keefektifan implementasi berdasarkan hasil kunjungan monitoring yang dilakukan. Temuan-temuan yang membuat implementasi SMM kurang efektif, maka dalam tinjauan manajemen nanti mengidentifikasi dan memberi rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan oleh tim kerja ISO dan manajemen madrasah.

3. Tahap Audit Internal

a. Pelatihan Audit Internal

Pelatihan difasilitasi oleh pihak konsultan. Semua materi dan kompetensi apa saja yang perlu diberikan kepada auditor, kita serahkan saja ke lembaga pelatihan, yang mengadakan itu konsultan, yang menjadi instruktur dalam pelatihan audit internal ini juga dari pihak konsultan. Calon auditor internal bersama-sama juga dengan calon auditor dari lembaga lain yang bekerja sama dengan konsultan tersebut dilatih dalam satu forum dan akan mendapatkan sertifikat sebagai auditor.¹⁶¹

Materi Pelatihan audit internal menurut Bapak Bakhron Sodik selaku auditor internal adalah teknik mengaudit, merencanakan audit, perangkat audit, mengelola kegiatan

¹⁶¹ W.KM.SMM.16072019, (3.1.1.)

audit, dan melaporkan hasil audit. jadi kita dilatih bagaimana menjadi auditor yang baik, cara menelitinya, apa yang ditanyakan, bagaimana kita menentukan masalah itu apakah mayor atau minor.¹⁶²

Calon Auditor internal dipilih berdasarkan kriteria integritas dan komitmen dalam menegakkan budaya mutu di madrasah, bisa menjadi uswah bagi yang lainnya dan ini dilihat dari *track record* penilaian kinerja.¹⁶³

Simpulan dari pemaparan audit internal di atas bahwa audit internal merupakan fase selanjutnya dalam implementasi ISO 9001:2015 setelah implementasi sistem. Fase audit internal di MIIS dilakukan pada tahun 2006 yang pada waktu itu masih mengacu pada SMM ISO 9001:2000, satu tahun setelah penerapan sistem. Audit internal dilakukan dengan maksud agar diketahui bagian mana saja yang kurang tepat dari sudut pandang dokumen, dan mana-mana saja person yang kurang memahami dalam alur implementasi ISO 9001:2010.

Audit internal dilakukan oleh auditor yang sudah bersertifikat. Tim auditor adalah orang-orang pilihan yang sudah diberi pelatihan atau pendidikan oleh konsultan ISO. Pelatihan meliputi kecakapan-kecakapan apa saja yang harus dikuasai oleh seorang auditor untuk dapat menjadi kritis dan menjadi seorang penanya yang baik. Agar dapat mencari

¹⁶² W.AMI.SMM.17072019, (3.1.3.)

¹⁶³ W.KM.SMM.16072019, (3.1.4.)

kekurangan terhadap *auditee*, maka diperlukan kemampuan komunikasi dan dialektis auditor. Selain itu, dari sisi kompetensi pribadi pun seorang auditor harus selalu di atas *auditee*.

Pada struktur organisasi, auditor adalah orang yang ditunjuk oleh manajemen representatif melalui persetujuan kepala madrasah. Pertimbangan yang digunakan adalah integritas dan loyalitas dari individu. Eksistensi auditor bersifat independen agar nantinya ketika pelaksanaan audit menjadi lebih profesional dan akan menyingkirkan sensitif pribadi dan hirarkis kekuasaan akan lebih aman. Nantinya ketika ada auditor yang berposisi sebagai guru kelas akan mengaudit kepala madrasah, hal itu tidak akan menjadi sebuah masalah.

b. Pelaksanaan Audit Internal

Audit internal minimal dilakukan sekali dalam satu periode masa berlaku sertifikat untuk mengajukan permohonan resertifikasi, namun di MIIS dilakukan setiap satu tahun dua di semester ganjil dan semester genap, bisa di awal semester atau di akhir semester.¹⁶⁴

Auditee atau pihak yang diaudit adalah semua komponen madrasah, baik guru maupun karyawan: kepala madrasah, kepala bidang, koordinator guru kelas, guru kelas, guru sampai kepada penjaga keamanan dan petugas kebersihan.¹⁶⁵

¹⁶⁴ W.KM.SMM.16072019, (3.2.1.)

¹⁶⁵ W.AMI.SMM.17072019, (3.2.2.)

Sasaran audit adalah untuk menilai kesesuaian antara *job description* yang menjadi tugas pada masing-masing personal jabatan kemudian diukur dengan kinerja yang dilakukan dan dibuktikan dengan dokumen yang telah dibuat.¹⁶⁶

Standar keberhasilan kegiatan *auditing* adalah ketika sistem yang ada sudah dapat berjalan sebagaimana apa yang tertulis. Kegiatan audit itu tidak untuk memberikan penilaian bahwa siapa berhasil siapa tidak, tapi untuk melihat mana yang sudah konsisten dan mana yang belum konsisten. Jika temuan itu minor atau kecil, maka biasanya diminta oleh auditor internal untuk dibenahi dalam jangka waktu yang ditentukan kemudian nanti dicek lagi apakah sudah diperbaiki atau belum, kalau sudah nanti dinyatakan *closed*, selesai. Sementara temuan mayor atau besar nanti menjadi bahan laporan dan masukan bagi kepala madrasah dan MR untuk menjadi bahan evaluasi.¹⁶⁷

Prosedur audit internal meliputi, pembuatan jadwal audit, dibentuk tim audit, yaitu terdiri dari leader dan anggota. Kemudian dilakukan koordinasi, dan langsung diadakan audit. Tugas tim audit antara lain menyusun check list yang nanti akan ditanyakan pada auditee. Check list didasarkan pada dokumen mutu *Job description* yang terkait dengan bidang masing-masing auditee.

¹⁶⁶ W.KM.SMM.16072019, (3.2.2.)

¹⁶⁷ W.GR.SMM.17072019, (3.2.4)

Auditee di MIIS meliputi kepala sekolah, para waka, dan guru. Tetapi auditee tetap disesuaikan dengan perkembangan dokumen mutu. Dengan alasan, dokumen mutulah yang menentukan siapa yang dijadikan auditee. Karena terkait dengan job des dan tanggung jawab dari setiap person di madrasah

Setelah diadakan audit, maka dilakukan sebuah klarifikasi terhadap temuan auditor. Kegiatan ini adalah untuk mengecek temuan temuan auditor terhadap auditee. Jadi disini auditee dapat membantah atau mengiyakan terhadap temuan auditor. Dan disini akan terjadi perubahan klasifikasi temuan auditor menjadi mayor atau minor. Ketika auditee memberikan alasan argumentatif disertai bukti konkrit, maka temuan auditor yang tadinya menjadi mayor dapat diturunkan menjadi minor. Setelah dianggap selesai, maka akan ditutup dan dianggap selesai untuk hasilnya diserahkan pada Manajemen Representatif

Pelaksanaan prosedur audit internal mengharuskan dokumen mutu yang sudah fix, auditor yang memang harus bersertifikat, serta memiliki kompetensi yang lebih di atas rata-rata, maka dapat diprediksi jika pelaksanaan audit juga dapat efektif dan berjalan secara profesional ditambah semua hasil audit memang disampaikan kepada semua guru dan karyawan yang menjadi *auditee*.

Hasil temuan, baik minor terlebih mayor akan memunculkan kesadaran budaya mutu, sebab akan merasa malu jika sampai

banyak temuan yang disampaikan dan hukuman sosial yang secara moral akan berlangsung. Kultur MIIS akan semakin menumbuhkan kompetisi positif antar karyawan dan prestasi yang akan lebih ditekankan. Dikarenakan, jika mengingat sistem yang sudah lama berjalan, tidak ada person yang menonjol di MIIS, tetapi lebih pada sistem yang mengedepankan “lakukan apa yang tertulis dan tulis apa yang dilakukan” bukan perintah atasan, ataupun person yang memiliki “pengaruh”. Pada sebuah madrasah yang menekankan sistem, kepala sekolah pun tidak bisa berlaku sewenang-wenang-dalam artian tidak profesional- karena kepala sekolah pun akan ditegur oleh sistem.

Simpulan dari uraian mengenai fase audit internal, dapat diambil temuan ketiga dalam proses audit internal di MIIS antara lain melalui: 1) Pemilihan kandidat auditor yang kompeten dan profesional, 2) Pemberian pelatihan untuk kandidat auditor oleh pihak konsultan. 3) Pemberian hak dan kewajiban kepada auditor untuk dapat bekerja secara independen dan profesional. 4) Penetapan jadwal auditor oleh Manajemen Representatif 5) Pembentukan tim auditor yang terdiri dari dua orang yaitu lead auditor dan member auditor 6) Koordinasi antar MR dan auditor 7) Auditor membuat checklist atau daftar pertanyaan berdasarkan SOP dan *job description*. 8) Eksekusi auditing, auditor membuka acara auditing, kemudian auditor melakukan interview dan observasi terhadap auditee 9) Langkah selanjutnya adalah

auditor mengklasifikasi temuan ke dalam temuan mayor dan minor. 10) Setelah dilakukan klasifikasi, selanjutnya akan dilakukan klarifikasi temuan kepada auditee berdasarkan waktu yang disepakati dan kemudian dilakukan penutup. 11) Tim auditor menyerahkan laporan audit internal yang telah disetujui oleh Kepala Bidang terkait kepada management representative dengan tembusan kepada Kepala Bidang yang bersangkutan.

c. *Management Review*

Kegiatan peninjauan manajemen atau *Management Review* dilakukan setiap tiga bulan sekali yang melibatkan MR, pengurus lembaga LPIS, kepala madrasah, auditor internal dan kepala-kepala bidang.¹⁶⁸

MR menginventarisasi temuan-temuan selama monitoring ataupun hasil dari audit internal untuk kemudian dijadikan poin-poin dan dibagikan kepada peserta kajian dan dalam forum kegiatan tersebut nanti bersama dengan kepala madrasah dan pengurus lembaga dimusyawarahkan untuk mencari jalan keluar bersama-sama.

Management review adalah pertemuan yang dilakukan oleh manajemen MIIS secara periodik dalam rentang waktu tiga bulan sekali untuk meninjau, memastikan kelanjutan, kesesuaian, kecukupan dan efektifitas sistem manajemen mutu yang digunakan. Pertemuan ini juga merupakan wahana

¹⁶⁸ W.KM.SMM.16072019, (3.4.2)

bagi manajemen untuk menyelesaikan berbagai masalah yang penyelesaiannya membutuhkan kebijakan-kebijakan pimpinan puncak dan koordinasi lintas fakultas dan berbagai lembaga.

Dengan proses tinjauan tersebut maka berbagai tindakan perbaikan lebih dimungkinkan tepat sasaran, bahkan dengan adanya tinjauan manajemen ini akan dapat menghasilkan berbagai tindak pencegahan, sehingga tidak sampai suatu masalah muncul dalam proses implementasi SMM ISO 9001:2015. Supaya tinjauan manajemen dapat efektif dan dapat menghasilkan berbagai keputusan yang memiliki kekuatan maka tinjauan manajemen harus diikuti oleh seluruh *stakeholders* terutama dengan melibatkan unsur manajemen mutu (MR), kepala madrasah, auditor dan kepala bidang.

Dalam rapat *management review* ini MR dan tim ISO akan memberikan laporan status penerapan sistem manajemen mutu kepada *top management*. Laporan meliputi: hasil audit, keluhan pelanggan, *process performance & product conformity*, rekomendasi perbaikan, dan lain-lain. Hal-hal yang dibahas dalam rapat ini dan statusnya harus didokumentasikan.

4. Tahap Proses Sertifikasi

a. Pemilihan Lembaga Penjamin

Fase sertifikasi atau audit eksternal oleh badan penjamin mutu dilakukan tahun 2010, padahal penerapan SMM ISO

sudah dimulai sejak 2004. Hal ini karena motivasi awal penerapan SMM ISO bukan untuk mendapatkan sertifikat namun tercipta sebuah sistem yang mapan untuk menjamin layanan pendidikan yang bermutu.¹⁶⁹ Dorongan untuk mendapatkan sertifikat justru dari pihak luar, terutama Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga.¹⁷⁰

Badan yang dipilih oleh MIIS sebagai auditor eksternal yaitu Delta Pas yang berasal dari Indonesia, lembaga yang punya lisensi mengeluarkan sertifikat. Selain karena alasan kredibilitas juga karena ada faktor kedekatan sering bekerja sama Delta Pas sebagai konsultan sebelumnya.¹⁷¹ Hal ini nantinya berdampak pula pada keringanan yang didapat oleh MIIS dalam memberikan kompensasi biaya kegiatan kepada pihak Delta Pas.

Keputusan MIIS melakukan audit eksternal atau mengambil sertifikat ISO 9001:2008 adalah karena MIIS sendiri sudah merasa membutuhkan sertifikat dilaksanakan pada tahun 2010, lima tahun setelah implementasi dan dilakukan berbagai kegiatan. Ditambah dengan Dukungan Dinas Pendidikan dan Kankemenag yang setiap melakukan pendataan selalu ada pertanyaan terhadap sertifikat ISO 9001:2008. Madrasah memutuskan untuk mengambil sertifikat ISO 9001:2008.

¹⁶⁹ W.KM.SMM.16072019, (4.1.1.)

¹⁷⁰ W.MR.SMM.15012019, (4.1.1.)

¹⁷¹ W.KM.SMM.16072019, (4.1.1.)

Pada fase sertifikasi, pemilihan madrasah sertifikasi menentukan sebuah sistem diterapkan di sebuah madrasah. Badan penjamin mutu yang kredibel memungkinkan audit eksternal yang dilakukan berjalan lebih ketat. Sebaliknya, alasan memilih badan penjamin mutu bisa berdampak pada sistem, dan energi yang sudah dikeluarkan. MIIS sendiri memilih badan penjamin mutu DELTA PAS melalui saran dari konsultan. DELTA PAS berasal dari Indonesia yang sudah menjadi anggota Badan Sertifikasi Nasional yang sudah memiliki lisensi untuk memberikan sertifikat ISO 9001:2015

b. Audit Eksternal

Hal yang dilakukan sebelum sertifikasi adalah MIIS mengirimkan hasil evaluasi sasaran mutu, hasil audit, dan tinjauan, kemudian ditindaklanjuti oleh Delta Pas sebagai Badan penjamin mutu untuk melakukan audit eksternal yang biasanya berlangsung selama dua hari.¹⁷²

Pihak MR dan manajemen madrasah sebelum ada kegiatan audit eksternal melakukan sosialisasi terhadap guru dan karyawan agar melengkapi administrasinya masing-masing.”¹⁷³

Auditee dalam audit eksternal selama dua hari pelaksanaan, yaitu semua komponen madrasah diwawancarai

¹⁷² W.MR.SMM.15012019, (4.2.3.), Lihat dokumentasi foto D.SMM.4.1.

¹⁷³ W.MR.SMM.15012019, (4.2.3.)

tentang apa yang telah kita kerjakan dan dicocokkan dengan prosedur yang semestinya dijalankan kemudian juga dibuktikan dengan dokumen, sama seperti audit internal, sehingga kalau sudah dilakukan audit internal secara baik maka hasil audit eksternal pun akan sama dengan hasil audit internal.¹⁷⁴

Hasil audit eksternal nantinya disampaikan sebagai bahan penilaian evaluasi kepada kepala madrasah dan selanjutnya disampaikan kepada MR dan masing-masing penanggung jawab.¹⁷⁵

Menjelang sertifikasi terlebih dahulu adalah mengirimkan dokumen mutu antara lain Manual mutu, Prosedur Mutu, dan SOP. Juga hasil dari audit internal, Evaluasi Sasaran Mutu, dan hasil Rapat Tinjauan Manajemen. Data yang peneliti peroleh sistematis dan teknis sertifikasi atau audit eksternal dari ISO 9001:2015 memiliki prosedur yang sama dengan audit internal.

Setelah diadakan audit eksternal, maka langkah selanjutnya adalah dengan memberikan CAR jika tidak ada temuan dan disampaikan kepada kepala madrasah. Hasil audit eksternal akan diberikan kepada Kepala Madrasah dan nantinya akan disampaikan kembali kepada Manajemen Representatif dan selanjutnya akan diberikan kepada

¹⁷⁴ W.KM.SMM.16072019, (4.2.3.)

¹⁷⁵ W.KM.SMM.16072019, (4.2.4.)

penanggungjawab Sasaran mutu untuk diadakan perbaikan berkelanjutan terhadap program yang akan datang.

c. Sertifikasi

Sertifikasi merupakan bagian akhir dari kegiatan audit eksternal. Pada aktivitas audit eksternal akan ada tiga keputusan, yaitu pertama terdapat temuan mayor (besar), kedua terdapat temuan minor (kecil) dan ketiga tidak terdapat temuan, Laporan hasil audit, dibacakan dan dibuat setelah *Closing Meeting Audit*, Penyerahan sertifikat akan dilakukan ketika hasil audit telah sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang telah dibuat tanpa temuan mayor.¹⁷⁶

MII mengajukan sertifikat kepada lembaga penjamin mutu Delta Pas dengan mengirimkan berkas-berkas dokumen, baik dokumen manual mutu maupun prosedur mutu. Jadi, sertifikat ISO ini diajukan kepada Lembaga Penjamin Mutu Delta Pass karena merekalah yang akan menilai dan mereka juga yang mengeluarkan sertifikat.¹⁷⁷

Sertifikat bukanlah cita-cita dari MIIS dalam mengimplementasikan ISO 9001:2015. Hal ini menguatkan pernyataan Kepala Madrasah bahwa, memang implementasi ISO 9001:2015 murni hanya menginginkan sistem yang baik. Ditambah dengan MIIS sendiri tidak memiliki *dead line* dalam implementasi ISO 9001:2015, yang menunjukkan

¹⁷⁶ W.KM.SMM.1607.2019, (4.3.3.)

¹⁷⁷ W.KM.SMM.1607.2019, (4.3.2.)

bahwa sistem yang baik tidak bisa dipaksakan dan dijadwal, tetapi dibangun melalui kultur.

Proses sertifikasi selanjutnya setelah pengiriman berkas adalah diawali dengan audit eksternal. Audit eksternal dilakukan mencakup semua bagian sistem yang ada, mulai dari guru, wali kelas, koordinator kelas, sarana prasarana, bidang agama, akademik, sekretariat, Koordinator BP, perpustakaan serta Manajemen Representatif berkenaan semua klausul yang dimiliki oleh MIIS.

Implementasi ISO 9001:2015 di MIIS sudah berjalan dengan baik dengan indikasi bisa memberikan kontribusi pada Sistem Penjaminan Mutu Eksternal oleh BAN-SM yang dilakukan melalui Proses Akreditasi dan mendapat peringkat A dengan nilai 98 seperti yang disampaikan oleh Kepala Madrasah.

Simpulan dari uraian fase sertifikasi di atas antara lain bahwa proses sertifikasi diperoleh melalui serangkaian proses: 1) Pemilihan badan penjamin mutu yang nantinya akan melakukan proses audit eksternal dan pemberian sertifikat kepada MIIS 2) Pengiriman hasil evaluasi sasaran mutu, hasil audit internal, hasil tinjauan manajemen. 3) Sosialisasi kepada guru dan karyawan bahwa akan dilakukan audit eksternal, agar guru mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan. 4) Eksekusi audit eksternal dimulai dari pembukaan, pelaksanaan audit untuk guru kelas yang dipilih acak oleh auditor eksternal, administrasi wali kelas, observasi

pelaksanaan proses belajar mengajar, koordinator kelas, sarana prasarana, kepala bidang agama, kepala bidang akademik, sekretariat, perpustakaan, dan tidak ketinggalan Manajemen Representatif. 5) Kemudian dilakukan penutup dan pemberian CAR kepada kepala Madrasah. 6) Kemudian, penyerahan Sertifikat ISO 9001:2015 kepada MIIS.

BAB IV

**SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015 DALAM
MENINGKATKAN STANDAR PELAYANAN DI MI
ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA**

A. Pelayanan Bidang Sarana Prasarana

1. Menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah

Standar Pelayanan bidang sarana prasarana yang menjadi tanggung jawab satuan pendidikan Indikator nomor 15, 17 dan 18, sedangkan nomor 16 hanya berlaku di jenjang SMP/MTs. Indikator 15 adalah menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dengan perbandingan satu set untuk setiap peserta didik. MI Istiqomah Sambas telah mencapai tingkat pencapaian 100% untuk indikator ini, ketersediaan buku teks sesuai dengan jumlah siswa yaitu seluruh siswa dari kelas I hingga kelas VI, dengan rincian Kelas I Kelas 270 eksemplar, Kelas II 271 eksemplar, III 268 eksemplar, Kelas IV 209 eksemplar, Kelas V 165 eksemplar, dan Kelas VI 203 eksemplar dengan rincian sebagaimana berikut:

Tabel 4.1.
Rasio Buku Pelajaran dan Jumlah Siswa¹⁷⁸

Jenis Buku	Jumlah Siswa	Jumlah Buku
Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 1	270	270
Buku Teks Matematika Kelas 1	270	270

¹⁷⁸ Lihat Lampiran D.SPP.1.2 Formulir Isian SPM

Buku Teks IPA Kelas 1	270	270
Buku Teks IPS Kelas 1	270	270
Buku Teks PKn Kelas 1	270	270
Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 2	271	270
Buku Teks Matematika Kelas 2	271	270
Buku Teks IPA Kelas 2	271	270
Buku Teks IPS Kelas 2	271	270
Buku Teks PKn Kelas 2	271	272
Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 3	268	270
Buku Teks Matematika Kelas 3	268	270
Buku Teks IPA Kelas 3	268	270
Buku Teks IPS Kelas 3	268	270
Buku Teks PKn Kelas 3	268	270
Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 4	209	209
Buku Teks Matematika Kelas 4	209	209
Buku Teks IPA Kelas 4	209	209
Buku Teks IPS Kelas 4	209	209
Buku Teks PKn Kelas 4	209	209
Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 5	165	165
Buku Teks Matematika Kelas 5	165	165
Buku Teks IPA Kelas 5	165	165
Buku Teks IPS Kelas 5	165	165
Buku Teks PKn Kelas 5	165	165
Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 6	203	203
Buku Teks Matematika Kelas 6	203	203
Buku Teks IPA Kelas 6	203	203
Buku Teks IPS Kelas 6	203	203
Buku Teks PKn Kelas 6	203	203

Kelas I, II, IV, dan V yang sudah menerapkan pembelajaran dengan kurikulum 2013 di tahun pelajaran 2018/2019 ini sudah disediakan buku tematik tiap kelas disediakan 280 eksemplar.¹⁷⁹

¹⁷⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Wawan Kurniawan (Bagian Administrasi MIIS) dan dibuktikan dengan daftar inventaris buku tematik.

Pengadaan buku pegangan siswa berasal dari dana BOS, karena memang ada alokasinya di dalam juknis penggunaannya dan juga mencukupi. Buku teks yang digunakan sebagai pegangan siswa dipinjamkan oleh sekolah dan dibawa pulang serta nanti dikembalikan setelah Ujian Akhir Semester (UAS). Pihak madrasah melalui penuturan Ikhwandi Arifin “Madrasah tidak pernah mengadakan kesepakatan kepada distributor penerbit untuk menjual buku kepada peserta didik, semua buku dipenuhi oleh Madrasah melalui pengadaan yang teknisnya telah diatur dalam Prosedur Mutu dengan sifat pinjam pakai kepada siswa selama satu semester.”¹⁸⁰

2. Menyediakan satu set peraga IPA

Indikator nomor 17 adalah menyediakan satu set peraga IPA dan bahan yang terdiri dari model kerangka manusia, model tubuh manusia, bola dunia (*globe*), contoh peralatan optik, kit IPA untuk eksperimen dasar, dan poster/carta IPA. MI Istiqomah Sambas memiliki beberapa jenis peraga IPA yaitu model kerangka manusia, model tubuh manusia, dan kit IPA. Madrasah baru memiliki bola dunia, contoh peralatan optik dan poster Carta IPA. Pengadaan peraga IPA.¹⁸¹ Menurut penuturan Ibu Tri Asih Yulianingrum “Pengadaan sarana prasarana yang diatur dalam prosedur mutu SMM ISO 9001:2015 jika nilainya kurang dari 10 juta dan merupakan kebutuhan operasional, bukan investasi maka bisa dimasukkan dalam RKAM dan dipenuhi dengan anggaran madrasah, namun jika lebih dari itu maka bisa diajukan pengadaannya oleh

¹⁸⁰ W.KM.SPP.16072019 (1.1.)

¹⁸¹ Lihat lampiran Daftar Sarana Prasarana MIIS

lembaga.”¹⁸² Daftar alat peraga IPA yang dimiliki oleh MIIS bisa dilihat di tabel berikut:

Tabel 4.2.
Daftar Alat Peraga IPA ¹⁸³

Indikator Pencapaian	Tingkat Pencapaian	Tingkat Kesenjangan
Model kerangka manusia	1	0
Model tubuh manusia	6	5
Bola dunia	2	1
Contoh Peralatan Optik		
Kaca pembesar	2	1
Cermin datar	50	
Cermin cekung	1	0
Cermin cembung	1	0
Lensa datar	1	0
Lensa cekung	1	0
Lensa cembung	1	0
Kit IPA untuk eksperimen dasar		
Model tata surya	3	2
Magnet	4	3
Poster/carta IPA		
Metamorfosis	3	2
Hewan langka	6	5
Hewan dilindungi	6	5
Tanaman khas Indonesia	1	0
Contoh ekosistem	1	0
Sistem-sistem pernafasan hewan	2	1

¹⁸² W.GR.SPP. 17072019, (1.2.), untuk lebih jelasnya bisa dilihat lampiran daftar sarana prasarana MIIS

¹⁸³ D.SPP.1.5. – Daftar Inventaris Alat Peraga IPA, lihat pula D.SPP.1.4. – Suasana Ruang Laboratorium IPA dan hasil observasi O.SPP.17072019 (1.2.)

3. Memiliki Buku Pengayaan dan Referensi

Indikator ketiga adalah memiliki 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi, MIIS telah melampaunya dengan mengoleksi 1250 buku pengayaan dan 6066 buku referensi.¹⁸⁴

Kesimpulan dari pemaparan data indikator pemenuhan standar pelayanan di bidang sarana dan prasarana di atas adalah ketercapaian 100% dan bahkan melebihi dari standar pelayanan minimal yang disyaratkan pada aspek kepemilikan buku pengayaan dan referensi. Demikian pula terjadi peningkatan standar pelayanan di bidang sarana dan prasarana berdasarkan atas hasil penilaian akreditasi pada standar sarana dan prasarana di tahun 2013 yang mendapat nilai 97 dan di tahun 2015 mendapat nilai 99.

Tabel 4.3.
Peningkatan Standar Pelayanan Bidang Sarana Prasarana¹⁸⁵

Indikator	Nilai
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2013	97
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2019	99
Kesenjangan	+2

SMM ISO 9001:2015 berkontribusi dalam pemenuhan standar ini secara tidak langsung dengan dimasukkannya muatan SNP ke dalam referensi acuan mutu dan juga pengadaan buku pengayaan

¹⁸⁴ D.SPP.1.2 – Salinan Instrumen Isian Standar Pelayanan Minimal (SPM), (IP 18.1)

¹⁸⁵ Hasil Pengolahan Data D.SPP.1.1. – Salinan Piagam Akreditasi Tahun 2013 dan D.SPP.1.2 – Salinan Surat Keputusan BAN-S/M Nomor 489/BAN-SM/SK/2019 tentang Penetapan Hasil dan Rekomendasi Akreditasi Sekolah/Madrasah Provinsi Jawa Tengah Tahap I

dan referensi ini pun dijamin dalam cakupan Dokumen Prosedur Mutu SMM ISO 9001:2015.¹⁸⁶

B. Pelayanan Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Standar Pelayanan bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang menjadi tanggung jawab satuan pendidikan Indikator nomor 19 yaitu setiap guru tetap bekerja 37,5 jam kerja per minggu di satuan pendidikan, termasuk merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing atau melatih peserta didik, dan melaksanakan tugas tambahan telah dipenuhi oleh guru dan karyawan MI Istiqomah Sambas yang bekerja 44 jam 30 menit per minggu jauh melebihi standar yaitu 37,5 jam per minggu.

Berdasarkan dokumen Kurikulum yang dimiliki madrasah, guru bekerja pada hari Senin – Sabtu dari pukul 6:15 – 14:00, meski di hari Rabu peserta didik pulang pukul 12.30 WIB namun guru dan karyawan pulang seperti di hari lainnya karena sisa waktu digunakan untuk rapat koordinasi.¹⁸⁷

Kesimpulan dari pemaparan data indikator pemenuhan standar pelayanan di bidang pendidik dan tenaga pendidikan berkenaan beban jam kerja guru tetap adalah ketercapaian 100% dan bahkan melebihi dari standar pelayanan minimal yang disyaratkan, sebab yang disyaratkan hanyalah 37,5 jam per minggu sementara rata-rata beban kerja guru tetap di MIIS sampai 44,5 jam per

¹⁸⁶ D.SMM.1.3 – Daftar Isi Dokumen Prosedur Mutu ISO 9001:2015

¹⁸⁷ D.SPP.2.1 – Salinan Beban Belajar dan Minggu Efektif dalam Dokumen Kurikulum MIIS

minggu, belum lagi ditambah jika ada jadwal mendampingi atau melatih kegiatan ekstrakurikuler. Sementara jika diukur dari pencapaian dari hasil penilaian akreditasi terjadi penurunan standar pelayanan di bidang standar pendidik dan kependidikan dari nilai 99 di tahun 2013 menjadi nilai 91 di tahun 2015.

Tabel 4.4.
Peningkatan Standar Pelayanan Bidang Tenaga Pendidik dan Kependidikan ¹⁸⁸

Indikator	Nilai
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2013	99
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2019	91
Kesenjangan	-7

Penurunan capaian nilai akreditasi di tahun 2019 ini karena adanya peningkatan kriteria dalam Instrumen Akreditasi SD/MI Tahun 2017 untuk mendapat nilai A hampir di semua indikator penilaian. Standar pendidik dan kependidikan pada indikator nomor 40 yang mengharuskan 86%-100% Tenaga Pendidik yang telah memiliki sertifikat pendidik agar mendapatkan nilai A,¹⁸⁹ padahal indikator ini pada perangkat akreditasi SD/MI Tahun 2014 belum ada.¹⁹⁰ Sementara di MIIS hanya dua puluhan yang sudah bersertifikat pendidik dari 98 tenaga pendidik yang ada, artinya tidak ada 30% dan berakibat pada penurunan nilai E pada indikator tersebut, padahal wewenang penunjukan guru untuk bisa ikut

¹⁸⁸ Hasil Pengolahan Data D.SPP.1.1. – Salinan Piagam Akreditasi Tahun 2013 dan D.SPP.1.2 – Salinan Surat Keputusan BAN-S/M Nomor 489/BAN-SM/SK/2019 tentang Penetapan Hasil dan Rekomendasi Akreditasi Sekolah/Madrasah Provinsi Jawa Tengah Tahap I

¹⁸⁹ ---, *Perangkat Akreditasi SD/MI Tahun 2017*, (Jakarta: BAN-SM, 2017), 12.

¹⁹⁰ ---, *Perangkat Akreditasi SD/MI Tahun 2014*, (Jakarta: BAN-SM, 2014), 23.

Pendidikan Profesi Guru (PPG) ada pada domain Kementerian Agama karena terkait kebijakan anggaran untuk tunjangan profesi guru (TPG). Hal ini sesuai penuturan kepala madrasah:

“Secara umum sarana prasarana di MI ini sudah memenuhi standar nasional yang ditetapkan oleh pemerintah dalam SNP, hal ini terbukti untuk akreditasi mendapatkan nilai 98, yang menjadikan kurang hanya ada pada dua aspek, yakni pertama persyaratan kualifikasi pendidik bersertifikat pendidik minimal 86% dari total jumlah guru untuk mendapat nilai A, padahal sertifikasi kan sistem, regulasinya dari pemerintah sendiri.”¹⁹¹

SMM ISO 9001:2015 berkontribusi dalam pemenuhan standar ini secara tidak langsung dengan dimasukkan Permendiknas No. 49 tahun 2007 tentang standar pengelolaan pendidikan ke dalam referensi acuan mutu yang di dalamnya terdapat beban kerja guru dan juga dijabarkan dalam dokumen prosedur mutu yang di dalamnya diatur tentang penilaian kerja.¹⁹²

C. Pelayanan Bidang Kurikulum

1. Pemenuhan jumlah minggu efektif dan jam tatap muka dalam setahun

Standar Pelayanan bidang Kurikulum yang menjadi tanggung jawab satuan pendidikan adalah Indikator nomor 20, 21 dan 22. Indikator nomor 20 mengatur standar jumlah minggu efektif minimal 34 minggu per tahun dengan kegiatan tatap muka: kelas I – II : 18 jam per minggu, kelas III : 24 jam per minggu, dan kelas IV –

¹⁹¹ W.KM.SPP.16072019, (1.1)

¹⁹² D.SMM.1.4 – Referensi Acuan dalam Penyusunan Dokumen Prosedur Mutu SMM ISO 9001:2015 MIIS, lihat pula D.SMM.1.3 – Daftar Isi Dokumen Prosedur Mutu ISO 9001:2015

VI : 27 jam per minggu. Berdasarkan kalender pendidikan yang terdapat di dokumen kurikulum MI Istiqomah Sambas dalam 1 tahun adalah 36 minggu per tahun dengan kegiatan tatap muka: kelas I – II : 47 jam per minggu, kelas III : 55 jam per minggu, dan kelas IV – VI : 55 jam per minggu.¹⁹³

2. Penerapan Kurikulum sesuai ketentuan yang berlaku

Indikator nomor 21 tentang penerapan kurikulum juga telah terpenuhi, sebab MI Istiqomah Sambas telah menerapkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan sesuai dengan instruksi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan Kementerian Agama,, juga menerapkan Kurikulum 2013 untuk rumpun mata pelajaran PAI dan Bahasa Arab sejak Tahun 2014 dan rumpun mata pelajaran umum secara bertahap menerapkannya untuk rumpun mata pelajaran umum sejak tahun pelajaran 2017/2018 dari kelas 1 dan IV, sehingga di tahun pelajaran 2018/2019 ini telah diterapkan sampai kelas II dan V.¹⁹⁴

3. Penerapan RPP yang disusun berdasarkan silabus

Indikator 22 dalam pelayanan bidang kurikulum adalah penerapan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang disusun berdasarkan silabus untuk setiap mata pelajaran yang diampunya. Indikator ini oleh MI Istiqomah Sambas juga telah dipenuhi, sebagaimana penjelasan Tri Asih Yulianingrum bahwa penyusunan RPP dan penerapannya dalam KBM merupakan bagian dari tugas

¹⁹³ D.SPP.1.2 – Salinan Instrumen Isian Standar Pelayanan Minimal (SPM),(IP 20.2), lihat pula D.SPP.2.1 – Salinan Beban Belajar dan Minggu Efektif dalam Dokumen Kurikulum MIIS

¹⁹⁴ W.GR.SPP. 17072019 Tri Asih Yulianingrum (3.2.)

administrasi yang melekat pada setiap guru di manapun, terlebih di MIIS juga karena sudah merupakan bagian dari SOP ketika guru mengajar harus memiliki dan berpedoman pada RPP.¹⁹⁵

Kesimpulan dari pemaparan data indikator pemenuhan standar pelayanan di bidang kurikulum dengan 3 indikator di dalamnya berdasarkan SPM oleh MIIS telah dipenuhi, baik pemenuhan standar minimal jumlah minggu efektif dalam setahun maupun standar minimal jumlah tatap muka per minggu tiap kelas, bahkan melampau dari standar yang disyaratkan. Demikian pula standar yang disyaratkan dalam penggunaan kurikulum yang berlaku, MIIS di tahun pelajaran 2018/2019 masih menerapkan KTSP untuk kelas III dan VI dan kurikulum 2013 untuk kelas I, II, IV, dan V untuk rumpun mata pelajaran umum, sementara untuk rumpun mata pelajaran agama dan Bahasa Arab telah menggunakan kurikulum 2013 secara keseluruhan. Pembuatan dan penerapan RPP dalam pembelajaran juga dilaksanakan dengan baik di MIIS karena memang sudah menjadi bagian dari prosedur mutu dalam memberikan layanan KBM kepada peserta didik.

Peningkatan standar pelayanan di bidang kurikulum juga terjadi berdasarkan atas hasil penilaian akreditasi pada standar isi pada akreditasi tahun 2013 mendapat nilai 99 dan di tahun 2015 mendapat nilai sempurna 100 sebagaimana tabel berikut:

¹⁹⁵ W.GR.SPP. 17072019 Tri Asih Yulianingrum (3.3.)

Tabel 4.5.
Peningkatan Standar Isi (Kurikulum) ¹⁹⁶

Indikator	Nilai
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2013	99
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2019	100
Kesenjangan	+1

Kontribusi SMM ISO 9001:2015 dalam pemenuhan standar pelayanan di bidang kurikulum ini selain karena dalam penyusunan sistem referensinya mengacu kepada peraturan pemerintah yang mengatur tentang kurikulum, seperti Permendikbud No. 22 Tahun 2006 tentang Standar Isi dan Permendikbud Nomor 65 Tahun 2013 tentang Standar Proses dan diperkuat dengan dijabarkan dalam *Standar Operating Procedure* dalam Prosedur Mutu SMM ISO 9001:2015 yang diterapkan oleh MIIS bahwa rangkaian tugas guru dalam pembelajaran di antaranya adalah membuat administrasi pembelajaran yang salah satunya berupa Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dan mengimplementasikannya dalam kegiatan pembelajaran.¹⁹⁷

D. Pelayanan Bidang Penilaian Pendidikan

Standar Pelayanan di bidang penilaian pendidikan hanya ada di tingkat satuan pendidikan, indikatornya pun hanya ada satu, yaitu setiap guru mengembangkan dan menerapkan program penilaian

¹⁹⁶ Hasil Pengolahan Data D.SPP.1.1. – Salinan Piagam Akreditasi Tahun 2013 dan D.SPP.1.2 – Salinan Surat Keputusan BAN-S/M Nomor 489/BAN-SM/SK/2019 tentang Penetapan Hasil dan Rekomendasi Akreditasi Sekolah/Madrasah Provinsi Jawa Tengah Tahap I

¹⁹⁷ D.SMM.1.4 – Referensi Acuan dalam Penyusunan Dokumen Prosedur Mutu SMM ISO 9001:2015 MIIS, lihat pula lampiran D.SPP.3.2.a – Prosedur PBM dalam Dokumen Prosedur Mutu

untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik. Indikator ini telah dikerjakan dan dicapai oleh MIIS Purbalingga, sebab penilaian untuk membantu peningkatan kemampuan belajar peserta didik dimulai sejak proses pembelajaran di kelas, hal ini bisa dibuktikan dalam RPP yang memuat instrumen evaluasi setelah penyampaian KBM.¹⁹⁸ Demikian pula ada kegiatan penilaian melalui ulangan harian setelah menyelesaikan satu kompetensi dasar atau satu tema dalam pembelajaran tematik, ada penilaian tengah semester dan juga penilaian akhir semester atau akhir tahun kalau di semester genap. Dari setiap penilaian tersebut guru-guru juga diharuskan membuat analisis sehingga bisa dilakukan evaluasi bagian kompetensi mana yang mesti ditingkatkan pada diri peserta didik.¹⁹⁹

Kesimpulan dari pemaparan data di atas, bahwa MIIS Purbalingga telah memenuhi standar pelayanan di bidang penilaian pendidikan untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik sebagaimana disyaratkan dalam SPM. Peningkatan pencapaian standar pelayanan di bidang penilaian juga terlihat dari hasil penilaian akreditasi di tahun 2019 yang mendapat nilai sempurna 100 dibandingkan pada tahun 2013 yang mendapat nilai 98 sehingga ada peningkatan selisih 2 poin sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

¹⁹⁸ D.SPP.3.3. – Contoh Salinan RPP

¹⁹⁹ W.KM.SPP.16072019, (4.1.)

Tabel 4.6.
Peningkatan Standar Penilaian Pendidikan²⁰⁰

Indikator	Nilai
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2013	98
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2019	100
Kesenjangan	+2

Kontribusi SMM ISO dalam pencapaian standar pelayanan ini, karena dalam Dokumen Prosedur Mutu ISO 9001:2015 di MIIS telah diatur tentang teknik dan prosedur ulangan harian, Penilaian Tengah Semester, Penilaian Akhir Semester, Penilaian Akhir Tahun, Analisis Ulangan, Kegiatan Remedial, dan pengelolaan ujian.²⁰¹

E. Pelayanan Bidang Penjaminan Mutu

1) Kegiatan supervisi kepala madrasah

Standar Pelayanan bidang penjaminan mutu yang menjadi tanggung jawab satuan pendidikan dirumuskan dalam Indikator nomor 24, 25 dan 26. Indikator nomor 24 tentang kegiatan supervisi kepala madrasah sesuai dengan penuturan Kepala Madrasah bahwa “dalam satu semester saya selaku kepala madrasah melakukan supervisi kelas minimal dua kali.”²⁰² Pernyataan ini juga ditegaskan oleh Ibu Tri Asih Yulianingrum selaku guru yang bahwa “kepala madrasah melakukan supervisi dan memberikan masukan jika ada kekurangan yang ada pada guru, baik secara pribadi dan jika memang perlu juga disampaikan secara anonim sebagai tindakan

²⁰⁰ Hasil Pengolahan Data D.SPP.1.1. – Salinan Piagam Akreditasi Tahun 2013 dan D.SPP.1.2 – Salinan Surat Keputusan BAN-S/M Nomor 489/BAN-SM/SK/2019 tentang Penetapan Hasil dan Rekomendasi Akreditasi Sekolah/Madrasah Provinsi Jawa Tengah Tahap I

²⁰¹ Dokumen Prosedur Mutu PM-MI-8.5.12 sampai PM-MI-8.5.17.

²⁰² W.KM.SPP. 16072019 Ikhwandi Arifin (5.1.)

kuratif kepada guru lainnya di forum rapat koordinasi.” Kegiatan supervisi ini juga masuk dalam cakupan dokumen Prosedur Mutu.²⁰³

2) Penyampaian hasil penilaian guru kepada Kepala Madrasah

Indikator nomor 25 adalah setiap guru menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada Kepala Sekolah pada akhir semester dalam bentuk laporan hasil prestasi belajar peserta didik. Pelaporan kepada orang tua peserta didik tidak hanya laporan hasil belajar akhir semester atau akhir tahun, minimal dalam satu semester ada dua kali pertemuan konsultasi antara guru kelas dengan orang peserta didik. Ibu Tri Asih Yulianingrum menuturkan bahwa “forum kajian Ahad pagi dilaksanakan tiap Ahad secara bergiliran antarkelas, setiap kelas dalam satu semester mendapat alokasi dua kali pertemuan yang juga digunakan untuk konsultasi perkembangan belajar anak kepada orang tua.”²⁰⁴

3) Penyampaian Hasil Ulangan Akhir Semester dan Hasil Ujian Nasional kepada *stake holders*

Indikator nomor 26 adalah kepala Sekolah atau Madrasah menyampaikan laporan hasil Ulangan Akhir Semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta Ujian Akhir (US/ UN) kepada orang tua peserta didik dan menyampaikan rekapitulasinya kepada Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota atau Kantor Kementerian Agama

²⁰³ W.GR.SPP. 17072019 Tri Asih Yulianingrum (5.1.), lihat pula lampiran D.SPP.3.3. – Contoh Salinan RPP

²⁰⁴ W.GR.SPP. 17072019 Tri Asih Yulianingrum (5.2.), lihat pula D.SPP.4.1. – Contoh Salinan Lembar Penilaian Hasil Belajar, D.SPP.5.1. – Salinan Format Laporan Hasil Ulangan Semester

di Kabupaten/Kota pada setiap akhir semester. Dalam dokumen prosedur mutu ISO 9001:2015 telah diatur tentang teknis pengelolaan rapor dan pengelolaan ujian sebagai bagian jaminan mutu layanan madrasah kepada orang tua, hal ini ditegaskan oleh Ikhwandi Arifin bahwa “semua jenis penilaian yang dilakukan oleh guru disampaikan kepada orang tua, termasuk ulangan harian dan tengah semester, hanya laporan yang sepengetahuan saya adalah untuk penilaian akhir semester, akhir tahun dan ujian.”²⁰⁵

Kesimpulan dari pemaparan data indikator pemenuhan standar penjaminan mutu dengan 3 indikator di dalamnya MIIS telah memenuhinya, terlebih MIIS telah menerapkan SMM ISO 9001:2015. Baik indikator yang mengatur batas minimal supervisi oleh kepala madrasah dua kali dalam setahun, yang indikator yang mengatur guru kelas untuk menyampaikan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada Kepala Madrasah pada tiap akhir semester maupun indikator yang mengatur Kepala Madrasah atau Madrasah menyampaikan laporan hasil Ulangan Akhir Semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta Ujian Akhir (US/ UN) kepada orang tua peserta didik dan laporannya kepada dinas pendidikan maupun Kantor Kementerian Agama Kabupaten.

Indikator pencapaian standar penjaminan mutu dalam SPM ini jika dicari di dalam standar nasional pendidikan yang menjadi acuan dalam penilaian akreditasi bukan merupakan standar

²⁰⁵ W.KM.SPP. 16072019 Ikhwandi Arifin (5.3.), lihat pula D.SPP.5.2. – Kajian Ahad Pagi dan Konsultasi dengan Orang Tua

tersendiri namun termasuk di dalam standar proses. Sehingga untuk mengetahui peningkatan standar layanan di bidang penjaminan mutu ini dapat dilihat pada hasil penilaian akreditasi di bidang standar proses yang mengalami peningkatan 4 poin dari semula nilai 92 di tahun 2013 meningkat menjadi nilai 96 di tahun 2019 sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 4.7.
Peningkatan Standar Proses²⁰⁶

Indikator	Nilai
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2013	92
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2019	96
Kesenjangan	+4

Kontribusi SMM ISO 9001:2015 dalam pemenuhan standar pelayanan di bidang penjaminan mutu ini selain karena referensi acuan yang dibuat rujukan dalam penyusunan sistem mengacu pada peraturan pemerintah seperti Permendiknas nomor 20 Tahun 2007 tentang standar penilaian (menurut kurikulum KTSP) dan Permendikbud nomor 66 tahun 2013 Standar Penilaian (menurut kurikulum 2013) juga disebabkan karena dalam prosedur mutu dan SOP dijelaskan tentang teknis dan kewajiban pelaksanaan penilaian pendidikan bagian dari layanan kepada *stake holders*.²⁰⁷

²⁰⁶ Hasil Pengolahan Data D.SPP.1.1. – Salinan Piagam Akreditasi Tahun 2013 dan D.SPP.1.2 – Salinan Surat Keputusan BAN-S/M Nomor 489/BAN-SM/SK/2019 tentang Penetapan Hasil dan Rekomendasi Akreditasi Sekolah/Madrasah Provinsi Jawa Tengah Tahap I

²⁰⁷ D.SMM.1.4 – Referensi Acuan dalam Penyusunan Dokumen Prosedur Mutu SMM ISO 9001:2015 MIIS, lihat pula lampiran D.SPP.3.2.a – Prosedur PBM dalam Dokumen Prosedur Mutu

F. Pelayanan Bidang Manajemen Madrasah

Standar pelayanan di bidang manajemen sekolah dirumuskan dalam indikator terakhir nomor 27 Standar Pelayanan Minimal yang dinyatakan bahwa setiap satuan pendidikan menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (MBS).

MBS merupakan suatu strategi untuk memperbaiki pendidikan mentransfer otoritas pengambilan keputusan secara signifikan dari pemerintah pusat dan daerah ke sekolah-sekolah, di mana kepala sekolah, guru, peserta didik, orang tua dan masyarakat memiliki kontrol yang lebih besar dalam proses pendidikan dan memberikan mereka tanggung jawab yang besar untuk mengambil keputusan.²⁰⁸

MBS memiliki tiga komponen penting, yaitu: 1) pendelegasian otoritas kepada masing-masing sekolah untuk membuat keputusan tentang program pendidikan mencakup personil, anggaran dan program; 2) penggunaan model pembuatan keputusan bersama pada tingkat sekolah oleh tim manajemen yang meliputi kepala sekolah, guru, orang tua dan kadang-kadang para siswa dan anggota masyarakat lainnya; dan 3) adanya harapan bahwa MBS akan memudahkan kepemimpinan di sekolah dalam upaya meningkatkan mutu sekolah.²⁰⁹

²⁰⁸ La Ode Turi, Budaya Kepemimpinan Lokal dalam Pelaksanaan Manajemen Berbasis Sekolah, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, No. 075, Tahun Ke-14, November 2008, 1106.

²⁰⁹ Larry J. Reynolds, *Successful Site-Based Management: A Practical Guide. Revised Edition*, (California: Corwin Press, 1997), 2.

Esensi MBS menjadi sangat penting dalam membangun konsep dasar MBS. Bukan hanya sekedar pemberian otonomi sekolah agar dapat bekerja dengan baik dalam rangka peningkatan mutu sekolah. Atau, bukan diterjemahkan dangkal dalam otonomi sekolah sebagai pemberian kewenangan yang lebih mandiri pada sekolah yang mengandung makna swakarsa, swakarya, swadana, swakelola, dan swasembada. Namun lebih dari itu, bagaimana kepala sekolah memiliki kelayakan sebagai manajer dan pemimpin yang dapat mengelola bidang terkait dengan manajemen kurikulum, peserta didik, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana-prasarana, pembiayaan, dan hubungan sekolah dan masyarakat, di samping menata budaya sekolah yang ada.²¹⁰

Prinsip-prinsip MBS dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan Pasal 49 Ayat (1) menyatakan: “Pengelolaan satuan pendidikan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah menerapkan manajemen berbasis sekolah yang ditunjukkan dengan kemandirian, kemitraan, partisipasi, keterbukaan, dan akuntabilitas”²¹¹.

MIIS sebagaimana menurut penuturan Kepala Madrasah Bapak Ikhwandi Arifin telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen berbasis madrasah dalam mengelola pendidikan di antaranya dalam perencanaan (*planning*) ketika merencanakan RKAM di awal tahun

²¹⁰ ---, *Panduan Manajemen Berbasis Sekolah di Sekolah Dasar*, (Jakarta:Kemendikbud, 2014), 11.

²¹¹ Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, “Standar Nasional Pendidikan”, Pasal 49, Ayat (1)

atau RKM empat tahunan kami melibatkan yayasan dan juga komite sebagai perwakilan dari masyarakat.²¹² Demikian pula penuturan Ibu Tri Asih Yulianingrum menjelaskan bahwa orang tua atau wali peserta didik juga memiliki forum organisasi yang dinamakan IOM (Ikatan Orang Tua Murid) yang sering dilibatkan dalam kegiatan tertentu.²¹³

Kesimpulan dari pemaparan di atas tentang standar pelayanan di bidang manajemen adalah bahwa MIIS Purbalingga telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen berbasis madrasah sebagaimana disyaratkan dalam SPM yang ditunjukkan dengan kemandiriannya sebagai madrasah swasta dalam mengelola pendidikan, kemitraan dengan pemerintah melalui dinas pendidikan maupun kantor kementerian agama demikian kemitraan dengan pihak ketiga, pelibatan partisipasi masyarakat melalui komite madrasah dan ikatan orang tua murid, keterbukaan dan akuntabilitas pengelolaan kepada pihak yang membutuhkan informasi. Namun jika diukur dengan instrumen akreditasi maka pencapaian standar manajemen atau pengelolaan ini mengalami penurunan penilaian dari semula mendapat nilai sempurna 100 di tahun 2013 namun justru menurun 1 poin di tahun 2019 menjadi 99. Hal ini lebih disebabkan karena peningkatan kriteria penilaian dalam instrumen akreditasi tahun 2017 dibanding instrumen akreditasi tahun 2014.²¹⁴

²¹² W.KM.SPP.16072019, (5.4.)

²¹³ W.GR.SPP.17072019, (5.4.), lihat pula D.SPP.5.2. – Kajian Ahad Pagi dan Konsultasi dengan Orang Tua

²¹⁴ W.KM.SPP.16072019, (1.1.)

Tabel 4.8.
Peningkatan Standar Pengelolaan ²¹⁵

Indikator	Nilai
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2013	100
Hasil Penilaian Akreditasi BAN-SM 2019	99
Kesenjangan	-1

Kontribusi SMM ISO 9001:2015 dalam pemenuhan standar pelayanan di bidang manajemen madrasah dengan indikator penerapan prinsip-prinsip manajemen berbasis madrasah ini tidak secara tegas muncul dalam dokumen mutu, baik dalam sasaran mutu, prosedur mutu maupun *standard operating procedure* (SOP).

²¹⁵ Hasil Pengolahan Data D.SPP.1.1. – Salinan Piagam Akreditasi Tahun 2013 dan D.SPP.1.2 – Salinan Surat Keputusan BAN-S/M Nomor 489/BAN-SM/SK/2019 tentang Penetapan Hasil dan Rekomendasi Akreditasi Sekolah/Madrasah Provinsi Jawa Tengah Tahap I

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas dilaksanakan dalam empat tahap. *Pertama* pada tahap analisis dan perancangan sistem melalui perumusan niat dan komitmen bersama, mengetahui harapan *stake holders*, audiensi dengan pemerintah dan koordinasi dengan yayasan, pengamatan terhadap harapan masyarakat terhadap produk pendidikan, analisis terhadap regulasi yang ada di pemerintah, dan prosedur yang telah diterapkan oleh MIIS. Selanjutnya menginterpretasikan klausul ISO ke dunia pendidikan, perumusan dokumen mutu yaitu Prosedur Mutu dan Standar Operasional Prosedur dan dokumen pendukung seperti formulir dan perumusan dokumen dalam per tahap kegiatan; *Kedua*, tahap penerapan sistem langkah yang dilakukan melalui sosialisasi secara bertahap dan berkesinambungan terhadap guru dan karyawan dan dengan monitoring yang dilakukan oleh kepala madrasah dengan langsung memberikan pembudayaan keteladanan kepada seluruh jajarannya; *Ketiga*, tahap audit internal melalui pemilihan personel auditor dan pelatihan kepada auditor internal dan pelaksanaan audit internal hasil dan menyerahkan laporan audit internal yang telah disetujui oleh kepala bidang terkait kepada *management representative* dengan tembusan kepada Kepala Madrasah; *Keempat* tahap sertifikasi yang dilakukan melalui pemilihan badan penjamin mutu yang

nantinya akan melakukan proses audit eksternal dan pemberian sertifikat kepada MIIS. Pengiriman hasil evaluasi sasaran mutu, hasil audit internal, hasil tinjauan manajemen serta dokumen mutu. Proses audit eksternal dimulai dari pembukaan, pelaksanaan audit dan kemudian dilakukan penutup serta pemberian CAR kepada kepala Madrasah sehingga MIIS mendapat Sertifikat ISO 9001:2015.

2. Standar pelayanan pendidikan yang diatur dalam Standar Pelayanan Minimal ada 6 bidang, yaitu standar pelayanan di bidang sarana dan prasarana, pendidik dan tenaga kependidikan, kurikulum, penilaian pendidikan, penjaminan mutu pendidikan dan manajemen sekolah di mana standar pelayanan pendidikan di semua bidang tersebut sudah terpenuhi oleh MIIS, bahkan banyak di antaranya yang terlampaui, seperti di bidang sarana dan prasarana, pendidik dan tenaga kependidikan dengan jumlah dan kualifikasi jauh di atas yang disyaratkan, serta di bidang penjaminan mutu pendidikan. Peningkatan standar pelayanan juga berhasil dicapai antara sebelum penerapan SMM ISO 9001:2015 dan sesudah penerapan dengan membandingkan hasil penilaian akreditasi di tahun 2013 dan tahun 2019, meski di bidang standar pendidik dan kependidikan serta standar pengelolaan mengalami penurunan nilai namun hal ini lebih disebabkan karena faktor eksternal yang berada di luar kuasa kebijakan madrasah seperti keberadaan guru yang telah bersertifikat pendidik dengan persentase tertentu padahal kuota peserta pendidikan profesi guru untuk mendapatkan sertifikat

pendidik yang menentukan adalah pemerintah dan juga karena faktor peningkatan kriteria penilaian akreditasi antara tahun 2013 dan tahun 2019. Pencapaian dan peningkatan standar pelayanan ini tidak terlepas dari dampak diterapkan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang dalam penyusunan sistem dan dokumen mutu mengacu kepada perundang-undangan dan peraturan pemerintah yang mengatur tentang sistem pendidikan nasional dan peraturan turunannya serta dijabarkan dalam ranah operasionalisasi yang aplikatif dalam dokumen prosedur mutu dan *standar operating procedure* (SOP) yang dijalankan dengan metode perencanaan (*plan*), pelaksanaan (*do*), monitoring dan evaluasi pengecekan (*check*) dan perbaikan berkesinambungan (*act*) secara konsisten dan berkelanjutan.

B. Saran

Kesimpulan dari hasil dari penelitian tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di MI Istiqomah Sambas Purbalingga dalam meningkatkan standar pelayanan pendidikan ini memberikan beberapa saran, di antaranya:

1. Bagi kepala madrasah hendaknya senantiasa bisa menjadi pelopor dan teladan dalam sadar budaya mutu di madrasah, karena peran keteladanan kepala madrasah sangat penting dalam memberikan contoh dan komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan dalam pendidikan. Kesadaran untuk menjaga dan meningkatkan mutu yang sudah menjadi

sistem harus dijaga terutama terhadap guru maupun karyawan madrasah yang baru bergabung.

2. Bagi *Management Representative* (MR) hendaknya senantiasa menjalankan fungsinya dalam penerapan SMM ISO 9001:2015 bersama dengan seluruh komponen madrasah, terutama dalam kegiatan *management review* untuk mengontrol dan mengevaluasi pelaksanaan SMM ISO 9001:2015 agar berjalan dengan efektif dan efisien sehingga penerapan SMM ISO 9001:2015 secara signifikan akan berdampak pada peningkatan mutu layanan pendidikan yang berkelanjutan.
3. Bagi guru sebagai garda depan dalam memberikan pelayanan pendidikan kepada peserta didik hendaknya senantiasa mengkaji dan menerapkan prosedur mutu dan *standar operational procedure* dalam kegiatan KBM dan pelayanan pendidikan lainnya di madrasah.
4. Bagi pemerintah dalam hal ini Kantor Kementerian Agama Kabupaten agar bisa mendorong dan memfasilitasi penerapan Sistem Penjaminan Mutu Internal bagi madrasah-madrasah di bawah binaannya, sehingga bisa membantu satuan pendidikan di dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan secara berkelanjutan dan mandiri tidak hanya bergantung kepada Sistem Penjaminan Mutu Eksternal yang dilakukan oleh BAN-SM melalui kegiatan akreditasi.
5. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat lebih memperluas penelitiannya baik dari segi fokus penelitian maupun objek penelitian, serta dapat lebih memperdalam analisisnya.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal

- Allais, Stephanie Matseleng, *Quality Assurance in Education, Issues in Education Policy, Number 5*, (Johannesburg:CEPD, 2009), 10.
Diakses 19 Juni 2019,
[https://www.academia.edu/277749/Quality Assurance In Education](https://www.academia.edu/277749/Quality_Assurance_In_Education)
- Antaresti, “Integrasi ISO 9001:2015 dan Standar Akreditasi BAN-PT untuk Meningkatkan Daya Saing Institusi Pendidikan Tinggi di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN”. *Vocatio*. Vol 1 no 1, (2017)
- Anwar, Khoirul, “Peran Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan di Madrasah”, *Ta’dibuna: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Vol. 1, No. 1, November (2018)
- Celik, Bünyamin & Ömer Hakan Ölçer. What is the Contribution of ISO 9001 Quality Management System to Educational Institutions?. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 8 , No. 6, June (2018). DOI: 10.6007/IJARBS/v8-i6/4250451.
- Domingo, Rene T . Nonstop Improvement Quality Redefined, *The Asian Manager Journal*, August (1992).
- Díaz, Jorge Antonio Arribas & Catalina Martínez-Mediano, "The impact of ISO quality management systems on primary and secondary schools in Spain", *Quality Assurance in Education*, <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2016-0028>
- Fanani, Mukhyar, Sistem Penjaminan Mutu Internal Madrasah Antara Teori dan Praktik, *Jurnal Taqaddum*, Volume 3, nomor 2 , Nopember (2011): 267. <http://dx.doi.org/10.21580/at.v3i2.499>
- Hussein, Bassam. Challenges and Prospects of Implementing ISO 9001:2015 in Lebanese Higher Education Institutions, *Journal of Resources Development and Management*, Vol.33, (2017), 43.

[<https://iiste.org/Journals/index.php/JRDM/article/viewFile/37587/38668>]

- Jodkowski, Liliane, "Possibilities and Methods of Risk Assessment under ISO 9001:2015". *International Journal of Managerial Studies and Research*, Vol 3, Issue 10. (2015)
- Lunenbunrg, F.C. "Total Quality Management Applied to Schools." *Schooling*, Vol 1, Number 1 (2010)
- Murgatroyd, Stephen, School Organisation: Formerly School Organisation, *School Organisation*, Vol. 13, No. 3, (1993)
<http://dx.doi.org/10.1080/0260136930130306>
- Myszewski, Jan M., Sustainable Improvement in Education, *Business Process Management Journal*, (2018),
<https://doi.org/10.1108/BPMJ-02-2018-0040>
- Prasetya, Teguh dkk., Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar (SPMDIKDAS) Tingkat SMP (Studi Pada SMPN 6 Satu Atap Rembang Dan SMP N 3 Purbalingga), *IJPA-The Indonesian Journal of Public Administration*, Volume 4 Nomor 1, Juni (2018)
- Raharjo, Sabar Budi. Kontribusi Delapan Standar Nasional Pendidikan Terhadap Pencapaian Prestasi Belajar, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol. 20, Nomor 4, Desember (2014)
- Ramadhany, Fitriana Fajrin & Supriono, "Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran", *Jurnal Administrasi Bisnis(JAB)*, Vol. 53, Desember (2017)
- Setiawati, Esti, "Studi Analisis Kebijakan Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar." *Jurnal Riset Daerah*, Vol. XVI, No.3. Desember (2017).
- Sohel-Uz-Zaman, Abu Saleh Md. & Umana Anjalin, "Implementing Total Quality Management in Education: Compatibility and Challenges," *Open Journal of Social Sciences*, 4 (2016)
- Triwiyanto, Teguh , "Standar Nasional Pendidikan Sebagai Indikator Mutu Layanan Manajemen Sekolah", *Jurnal Ilmu Pendidikan*, Jilid 19, Nomor 2, Desember (2013)

Turi, La Ode, “Budaya Kepemimpinan Lokal dalam Pelaksanaan Manajemen Berbasis Sekolah”, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, No. 075, Tahun Ke-14, November (2008)

Sumber Buku

Abu al-Qāsim, Sulaiman ibn Aḥmad Al-Ṭabrānī, *al-Mu'jam al-Awsaṭ*, (Kairo: Dār al-Ḥaramain, 1995)

Asrohah, Hanun, *Manajemen Mutu Pendidikan*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014)

Mohammad Faisal Amir, *Manajemen Kinerja Perguruan Tinggi* (Jakarta: Mitra Wacana Mandiri, 2016), 216.

Zulkifli Amsyah, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 4.

Ilyas, Erfi. *Pemahaman Dan Pengembangan Dokumen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008* (Bandung: TEDC, 2009).

Abuhav, Itay, *ISO 9001:2015 A Complete Guide to Quality Management Systems*, (London: CRC Press, 2016)

Ali, Mohammad dkk. *Mutu Pendidikan Madrasah: Kajian Utama*. (Jakarta: Kementerian Agama, Australian Council for Educational Research, Universitas Pendidikan Indonesia, 2011)

Azwar, Saifuddin , *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011)

Bogdan, R.C. and Biklen, S.K. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods 5th ed.* . (Boston: Pearson Education, 2007)

Creswell, J.W. *Research Design Qualitive and Quantitavie Approach*, Terj. Ahmad Fawaid (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010)

Danim, Sudarwan, *Visi Baru Manajemen Sekolah dari Unit Birokrasi ke Lembaga Akademik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008)

Denzin, Lincoln S.Y. K. Norman, *Handbook of Qualitative Research* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009)

- Dirjen Pendidikan Dasar dan Menengah, *Dokumen 03: Petunjuk Pelaksanaan Penjaminan Mutu oleh Satuan Pendidikan* (Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2016)
- Fathurrohman, Muhammad & Sulstyorini, *Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam; Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik (Praktik dan Teoritik)*, (Yogyakarta: Teras, 2012)
- Gaspersz, Vincent, *ISO 9001:2000 And Continual Quality Improvement*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006)
- Gasperz, Vincents, *Total Quality Management*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003)
- Jogiyanto Hartanto, *Sistem Teknologi Informasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan, dan Pengelolaan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009)
- Hadi, Bambang W dan Sulistijarningsih, *Memasuki Pasar Internasional dengan ISO 9000: Sistem Manajemen Mutu* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1996)
- ibn Āsyūr, Muḥammad al-Ṭāhir, *al-Taḥrīr wa al-Tanwīr*, (Tunis: al-Dār al-Tūnisīyah, 1984)
- ibn Hanbal, Ahmad Abū Abdillāh Aḥmad ibn Muḥammad ibn ḥanbal ibn Hilāl ibn Asad al-Syaibāni, *Musnad al-Imām Aḥmad ibn Ḥanbal*, (Kairo:Dār al-Ḥadīṣ, 1995)
- ibn Kaṣīr, Ismāīl ibn Umar, *Tafsīr al-Qur'ān al-'Aẓīm*, (Kairo: Al-Dār al-'ālamīyyah, 2016)
- Ibrahim, Buddy, *TQM (Total Quality Management): Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*, (Jakarta:Djambatan, 2000)
- Muhammad Ilyasin dan Nanik Nurhayati, *Manajemen Pendidikan Islam*, (Malang: AMPublishing, 2012), 59.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong, *Principles of Marketing 16th Edition*, (Boston: Pearson Education, 2016)
- Koontz, Harold, and C.O Donnel. *Principles of Management an Analysis of Managerial Function*. Eight Edition. (New York: Mc Graw-Hill Book Campny. 1984)

- Lajnah Pentashih Mushaf, *Al-Qur'an Terjemahan Perkata Dilengkapi dengan Terjemahan Departemen Agama dan Indek Tematik*, (Bandung : Syigma, 2007)
- Lincoln, Yvonna S. and Egon G. Guba, *Naturalistic Inquiry*, (California: Sage Publications, 1985)
- Raymond Mcleod, *Management Information Systems 5th Ed.* (Newyork: Macmillan, 1993), 14.
- Miles, M & Huberman, AM. *An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis*. (London: Sage Publication, 1994)
- Moenir, H. A. S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992)
- Moleong, Lexy J.. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999)
- Muhadjir, Noeng. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi III*. (Yogyakarta : Rakerasi, 1990)
- Nasution, M.N., *Manajemen Mutu Terpadu; Total Quality Management*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005)
- Prabowo, Sugeng Listyo, *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perguruan Tinggi (Guidelines IWA-2)*. (Malang: UIN Malang Press, 2009)
- Purwadi, *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*, (T.Tp: Media Guru, 2012)
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006)
- Reynolds, Larry J., *Successful Site-Based Management: A Practical Guide. Revised Edition*, (California: Corwin Press, 1997)
- Robbins, Stephen P. & Mary Coulter, *Management 11th Ed*, (New York: Prentice Hall, 2012)
- Šurayya al-Syamriy, *Dalīl Mansaq al-Jūdah fī al-Madāris*, (Tabūk: Ministry of Education KSA, 2017)

- Sallis, Edward, *Total Quality Management in Education*, (London: Kogan Page, 2002)
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Staruss, Anselm dan Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif: Tatalangkah dan Teknik-Teknik Teoritisasi Data*, Terj. Imam Shodiq & Imam Muttaqien (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003),
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta 2012)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta. 2009)
- Susilo, Willy, *Audit Mutu Internal: Panduan Praktis Para Praktisi Manajemen Mutu dan Auditor Mutu Internal*, (Depok: Vorqistatama Binamega, 2003)
- Syafarudin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan*, (Jakarta: Grasindo 2002)
- Stoner, James A.F dan R. Edward Freeman. *Management (Fifth Edition)*, (Prentice Hall International, Englewood Cliffs, N.J. 1992)
- Sukmadinata, Nana Syaodih, dkk. *Pengendalian Mutu Sekolah Menengah (Konsep, Prinsip, dan Instrumen)*, (Bandung: Refika Aditama, 2010)
- Erwin Suryatama, *Aplikasi ISO sebagai Standar Mutu* (Yogyakarta: Kata Pena, 2014)
- Tim Dosen Administrasi Pendidikan UPI, *Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana; *TQM: Total Quality Management*, (Yogyakarta; Andi, 2000)
- Zakiyudin, *Sistem Informasi Manajemen* (Bogor: Mitra Wacana Media, 2011)

Sumber Lain

- , 4 In 1 Integrasi Sistem Manajemen ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 & SMK3, [http://sintegral.com/File/Bundle Integrasi ISO%209K-14K-18K-SMK3.pdf](http://sintegral.com/File/Bundle_Integrasi_ISO%209K-14K-18K-SMK3.pdf), diakses 14 Januari 09.12 WIB
- , Implementasi ISO 9001:2008 pada Institusi Pendidikan di SMK JAKARTA PUSAT 1, <http://www.bikasolusi.co.id/implementasi-iso-90012008-pada-institusi-pendidikan-di-smk-jakarta-pusat-1/> Diakses pada 17 Januari 2019
- , Buku Saku Panduan Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar, (Jakarta:Kemendikbud, 2015)
- , “e-Pemantauan dan Evaluasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pendidikan Dasar”, diakses 3 Januari 2019, <http://spm.dikdasmen.kemdikbud.go.id:8082/>
- , *Perangkat Akreditasi SD/MI Tahun 2014*, (Jakarta:BAN-SM, 2014)
- , *Perangkat Akreditasi SD/MI Tahun 2017*, (Jakarta:BAN-SM, 2017)
- , “Profil MI Istiqomah Sambas Purbalingga” diakses 3 Januari 2019, <https://miisambaspurbalingga.sch.id/profil/>
- Dirjen Pendidikan Islam, *Statistik Pendidikan Islam Tahun Pelajaran 2014/2015*, (Jakarta: Kementerian Agama, 2015)
- Dirjen Pendidikan Islam, *Statistik Pendidikan Islam Tahun Pelajaran 2014/2015*, (Jakarta: Kementerian Agama, 2015)
- Kamri, “Pelaksanaan Manajemen Mutu dalam Peningkatan Kompetensi Pedagogik Guru Di SMP Negeri 2 Sengkang Kabupaten Wajo”, Tesis, UIN Alauddin Makassar, 2017.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010, Standar Pelayanan Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota,
- Permendikbud RI Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota

Salinan Permendikbud RI Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota

Tim Redaksi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Pusat Bahasa Depdiknas, 2008)

Tim Penyusun, *Modul Penerapan ISO 9001:2015 bagi Pendidikan* (Jakarta: Worldwide Quality Assurance, 2017)

Tim Penyusun, *Dokumen Prosedur Mutu MI Istiqomah Sambas Purbalingga Edisi 2*, (Purbalingga:MIIS, 2017)

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik.

Wijayanti, Inggit Dyaning. “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pendidikan Berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Madrasah Ibtidaiyah se-Yogyakarta Tahun Ajaran 2015/2016”, Tesis, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Zaini, Moh. . “Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Berbasis Madrasah (Studi multikasus di MAN 1, MAN 2 dan MA Salafiyah Syafi’iyah Kabupaten Situbondo)”, Disertasi, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2016.

Lampiran I – Panduan Wawancara

Fokus : Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Subyek : Kepala Madrasah

Indikator : 1. Tahap Kajian Awal

Sub Indikator	Pertanyaan
1.1. Analisis Kesenjangan	<p><i>1.1.1. Apa yang melatar belakangi MIIS Purbalingga menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015?</i></p> <p><i>1.1.2. Sejak Kapan MIIS Purbalingga menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015</i></p> <p><i>1.1.3. Langkah apa saja dalam menerapkan SPMI dengan SMM ISO 9001:2015</i></p> <p><i>1.1.4. Acuan mutu atau standar apa yang digunakan dalam menyusun sasaran mutu dalam SMM ISO 9001:2015</i></p>
1.2. Pelatihan & Persiapan	<p><i>1.2.1. Kapan dilaksanakan pelatihan dalam rangka persiapan implementasi SMM ISO</i></p> <p><i>1.2.2. Siapa saja yang dilatih dalam persiapan implementasi SSM ISO</i></p> <p><i>1.2.3. Siapa yang menjadi instruktur pelatih dalam kegiatan ini</i></p> <p><i>1.2.4. Materi apa saja yang obyek pelatihan</i></p>
Pembentukan Organisasi	<p><i>1.3.1. Apakah dibentuk organisasi khusus pelaksana persiapan penerapan SSM ISO</i></p> <p><i>1.3.2. Apa saja kriteria untuk menjadi bagian organisasi pelaksana tersebut</i></p> <p><i>1.3.3. Apa sasaran kerja dari organisasi pelaksana persiapan SMM ISO</i></p>
Pembuatan Dokumen SMM	<p><i>1.4.1. Dokumen apa saja yang harus disusun untuk persyaratan penerapan SMM ISO</i></p> <p><i>1.4.3. Prosedur apa saja yang dilakukan dalam penyusunan dokumen-dokumen tersebut</i></p>

Indikator : 2. Tahap Penerapan Sistem

Sub Indikator	Pertanyaan
2.1. Sosialisasi	<p>2.1.1. <i>Siapa yang melakukan sosialisasi SMM ISO</i></p> <p>2.1.2. <i>Kepada siapa saja sosialisasi SMM ISO dilakukan</i></p> <p>2.1.3. <i>Kapan dilakukan sosialisasi SMM ISO</i></p> <p>2.1.4. <i>Sosialisasi dilakukan dalam format seperti apa</i></p>
2.2. Monitoring	<p>2.2.1. <i>Siapa yang melakukan monitoring SMM ISO</i></p> <p>2.2.2. <i>Kepada siapa saja monitoring SMM ISO dilakukan</i></p> <p>2.2.3. <i>Kapan dilakukan monitoring SMM ISO</i></p> <p>2.2.4. <i>Monitoring dilakukan dalam format seperti apa</i></p>

Indikator : 3. Tahap Audit Internal

3.1. Pelatihan Audit internal	<p>3.1.1. <i>Siapa yang menjadi instruktur dalam pelatihan audit internal</i></p> <p>3.1.2. <i>Kapan pelatihan audit internal dilaksanakan</i></p> <p>3.1.3. <i>Siapa saja yang menjadi peserta dalam pelatihan audit internal</i></p> <p>3.1.4. <i>Apa saja kriteria untuk menjadi auditor</i></p>
3.2. Pelaksanaan Audit Internal	<p>3.2.1. <i>Kapan audit internal dilaksanakan</i></p> <p>3.2.2. <i>Siapa saja yang menjadi auditee (pihak yang diaudit)</i></p> <p>3.2.3. <i>Hal-hal apa saja yang diaudit</i></p> <p>3.2.4. <i>Apa yang menjadi tindak lanjut atas hasil temuan-temuan dalam kegiatan audit</i></p>
3.3. Management Review	<p>3.4.1. <i>Kapan management review dilaksanakan</i></p> <p>3.4.2. <i>Pihak siapa saja yang terlibat dalam management review</i></p> <p>3.4.3. <i>Prosedur apa saja yang lakukan dalam kegiatan management review</i></p> <p>3.4.4. <i>Apa yang menjadi tindak lanjut dari kegiatan management review</i></p>

Indikator : 4. Tahap Proses Sertifikasi

<p>4.1.Pemilihan Lembaga Penjamin</p>	<p>4.1.1. Apa yang menjadi dasar pertimbangan pemilihan sebuah lembaga penjamin mutu</p> <p>4.1.2. Siapakah yang dipilih menjadi lembaga penjamin mutu</p> <p>4.1.3. Apa saja ruang lingkup kerja sama dengan lembaga penjamin tersebut</p> <p>4.1.4. Apa kompensasi yang mesti diberikan oleh madrasah kepada lembaga penjamin tersebut</p>
<p>4.2.Audit Eksternal</p>	<p>4.2.1. Kapan audit eksternal dilaksanakan</p> <p>4.2.2. Pihak siapa saja yang terlibat dalam kegiatan audit eksternal</p> <p>4.2.3. Prosedur apa saja yang lakukan dalam kegiatan audit eksternal</p> <p>4.2.4. Apa yang menjadi tindak lanjut dari kegiatan audit eksternal</p>
<p>4.3.Sertifikasi</p>	<p>4.3.1. Siapakah yang mengajukan sertifikat</p> <p>4.3.2. Kepada siapakah sertifikasi itu diajukan</p> <p>4.3.3. Prosedur apa saja yang lakukan dalam proses pengajuan sertifikat</p> <p>4.3.4. Apakah ada kegiatan tindak lanjut setelah mendapatkan sertifikat</p>

Panduan Wawancara

Subyek : Kepala Madrasah
Fokus : **Standar Pelayanan Pendidikan**

Indikator	Pertanyaan
1. Sarana dan Prasarana	<p>1.1. Sudahkah menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dengan perbandingan satu set untuk setiap peserta didik</p> <p>1.2. Sudahkah menyediakan satu set peraga IPA dan bahan yang terdiri dari model kerangka manusia, model tubuh manusia, bola dunia (globe), contoh peralatan optik, kit IPA untuk eksperimen dasar, dan poster/carta IPA</p> <p>1.3. Apakah perpustakaan menyediakan 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi</p>
2. Pendidik dan Tenaga Kependidikan	<p>2.1. Apakah guru tetap bekerja 37,5 jam per minggu di satuan pendidikan, termasuk merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing atau melatih peserta didik, dan melaksanakan tugas tambahan</p>
3. Kurikulum	<p>3.1. Apakah menyelenggarakan proses pembelajaran selama 34 minggu per tahun dengan kegiatan tatap muka</p> <p>3.2. Apakah menerapkan Kurikulum) sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>3.3. Setiap guru menerapkan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang disusun berdasarkan silabus untuk setiap mata pelajaran yang diampunya</p>
4. Penilaian	<p>4.1. Apakah setiap guru mengembangkan dan</p>

Pendidikan	<i>menerapkan program penilaian untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik.</i>
5. Penjaminan Mutu Pendidikan	<p>5.1. <i>Apakah Kepala madrasah melakukan supervisi kelas dan memberikan umpan balik kepada guru dua kali dalam setiap semester</i></p> <p>5.2. <i>Apakah setiap guru menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada Kepala Sekolah pada akhir semester dalam bentuk laporan hasil prestasi belajar peserta didik.</i></p> <p>5.3. <i>Kepala Madrasah menyampaikan laporan hasil Ulangan Akhir Semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta Ujian Akhir (US/ UN) kepada orang tua peserta didik dan menyampaikan rekapitulasinya kepada Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota atau Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota pada setiap akhir semester</i></p>
6. Manajemen Sekolah	5.4. <i>Apakah menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)</i>

Lampiran II – Panduan Observasi

Panduan Observasi

Fokus : **Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

1. Sosialisasi
Sosialisasi SMM ISO 9001:2015
2. Monitoring
Monitoring pelaksanaan penerapan SMM ISO 9001:2015

Fokus : **Standar Pelayanan Pendidikan**

1. Sarana dan Prasarana
 - a. Buku teks yang ditetapkan Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dengan Buku dan siswa 1:1.
 - b. Memiliki satu set peraga IPA dan bahan yang terdiri dari model kerangka manusia, model tubuh manusia, bola dunia (*globe*), contoh peralatan optik, kit IPA untuk eksperimen dasar, dan poster/carta IPA.
 - c. Memiliki 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi
2. Manajemen Sekolah
 - a. Menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)

Lampiran III – Panduan Dokumentasi

Dokumen Arsip

I. Profil Madrasah

1. Kebijakan dan Sasaran Mutu
2. Struktur Organisasi
3. Piagam Akreditasi
4. Dokumentasi Peneliti

II. SMM ISO 9001:2015

1. Tahap Kajian Awal
 - a. Pelatihan dan Persiapan Penerapan ISO 9001:2015
 - b. Sampel Salinan Dokumen prosedur mutu
 - c. Sampel salinan SOP
2. Tahap Penerapan
 - a. Sosialisasi SMM ISO 9001:2015
 - b. Monitoring SMM ISO 9001:2015

III. STANDAR PELAYANAN

1. Sarana dan Prasarana
 - a. Daftar inventarisasi buku perpustakaan
 - b. Daftar inventarisasi alat peraga laboratorium IPA
2. Pendidik dan Tenaga Kependidikan
 - a. Pembagian tugas
 - b. Kaldik
3. Kurikulum
 - a. Struktur Kurikulum
 - b. Sampel RPP
4. Penilaian Pendidikan
 - a. Contoh format laporan hasil evaluasi
5. Penjaminan Mutu Pendidikan
 - a. Sertifikat ISO

Dokumen Foto

1. Ruang Perpustakaan
2. Ruang Laboratorium IPA
3. Kegiatan IOM (Ikatan Orang Tua Murid)

Hasil Wawancara

A. Kode : W.KM.SMM.16072019
Waktu : Selasa, 16 Juli 2019, Pukul 13.00 – 14.00 WIB
Tempat : Ruang Kepala Madrasah
Subyek : Ikhwandi Arifin, S.Ag, M.Pd.I (Kepala Madrasah)
Fokus : **Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Indikator : 1. Tahap Kajian Awal

Sub : 1.1. Analisis Kesenjangan

1.1.1. Apa yang melatar belakangi MIIS Purbalingga menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015?

Upaya manajemen untuk bisa memberikan kepastian jaminan mutu layanan pendidikan kepada para pelanggan, agar jaminan tersebut tidak terpaku pada figur manajer namun adanya sistem yang menjamin hal itu, siapapun nanti yang menjabat sebagai manajer pengelolanya.

1.1.2. Sejak Kapan MIIS Purbalingga menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Awal yang disusun dan diterapkan adalah ISO 9001:2000 sejak bulan Desember 2004 tanpa sertifikasi, kemudian di-*upgrade* menjadi 9001:2008 pada tahun 2010 dan sekaligus diajukan sertifikasi, dan terakhir di tahun 2017 di-*upgrade* lagi menjadi 9001:2015. Dokumen pertama kali disahkan pada tanggal 2 Mei 2005 sengaja dipilih agar pas dengan momentum hari pendidikan nasional.

1.1.3. Langkah apa saja dalam menerapkan SPMI dengan SMM ISO 9001:2015

Dengan membangun sistem terdahulu, manual mutu, prosedur mutu, SOP (*Standar Operating Procedure*), sosialisasi kepada seluruh komponen madrasah.

Standar yang menjadi persyaratan dalam sistem penjaminan mutu yang dibangun bukan merupakan suatu hal yang baru, namun sesuatu yang sudah berjalan yang kemudian didokumentasikan sebagai standar mutu.

1.1.4. Acuan mutu atau standar apa yang digunakan dalam menyusun sasaran mutu dalam SMM ISO 9001:2015

Mengacu pada sasaran mutu yang ditetapkan oleh Yayasan,

regulasi yang diatur oleh pemerintah melalui Kementerian Agama dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan serta juga serapan dari aspirasi masyarakat sebagai pelanggan jasa kami. Sudah tentu mereferensi acuan yang ditetapkan dalam ISO itu sendiri.

Sub : 1.2. Pelatihan & Persiapan

1.2.1. Kapan dilaksanakan pelatihan dalam rangka persiapan implementasi SMM ISO

Sejak tahun 2004 telah dilaksanakan pelatihan tentang sistem manajemen mutu yang waktu itu menggunakan ISO 9001:2000 tanpa pengajuan proses sertifikasi karena memang bertujuan semata-mata ingin menjaga mutu layanan pendidikan, kemudian ditingkatkan menggunakan ISO 9001:2008 dan diproses pengajuan sertifikat pada tahun 2010. Tahun 2013 resertifikasi dan terakhir tahun 2017 resertifikasi menggunakan ISO 9001:2015.

1.2.2. Siapa saja yang dilatih dalam persiapan implementasi SSM ISO

Mereka yang dilatih adalah kepala madrasah, wakil kepala bidang dan koordinator kelas yang nantinya koordinator kelas akan melakukan diseminasi kepada guru kelas dan karyawan lainnya.

1.2.3. Siapa yang menjadi instruktur pelatih dalam kegiatan ini

Instruktur berasal dari konsultan yang telah ditunjuk oleh yayasan.

1.2.4. Materi apa saja yang obyek pelatihan

Materinya berkaitan dengan hal-hal implementasi SSM ISO, mekanisme kerja tim, prosedur yang mesti dijalankan dan bagaimana menyusun dokumen-dokumen yang harus ada.

Sub : 1.3. Pembentukan Organisasi

1.3.1. Apakah dibentuk organisasi khusus pelaksana persiapan penerapan SSM ISO

Tidak ada struktur atau organisasi khusus yang dibentuk untuk implementasi SMM ISO seperti halnya LPM (Lembaga Penjamin Mutu) di Perguruan Tinggi. Tim yang ada ya memanfaatkan wakil kepala bidang dalam struktur madrasah untuk dijadikan sebagai tim auditor internal ditambah dengan *management*

representative yang ditunjuk, nanti dalam perkembangannya tim ini disilang dengan auditor yang berasal dari satuan pendidikan lain dalam satu lembaga/yayasan LPIS, ada dari PAUD, SMP atau MA.

Hanya dalam proses perumusan dokumen dibentuk dua tim, tim pelaksana dan tim pendukung, namun tim pelaksanalah yang bertugas membuat dokumen-dokumen yang disyaratkan dalam ISO.

1.3.2. *Apa saja kriteria untuk menjadi bagian organisasi pelaksana tersebut*

Kriteria utama adalah komitmen untuk menjadi pionir peningkatan mutu dan bisa menjadi uswah, dilihat dari rekam jeaknya dengan pertimbangan dari yayasan.

1.3.3. *Apa sasaran kerja dari organisasi pelaksana persiapan SMM ISO*

Tugas utamanya adalah membangun sistem, merumuskan operasionalisasi indikator dari visi misi, sasaran mutu, menyusun dokumen manual mutu, prosedur mutu, SOP (*Standard Operating Procedure*), dan menyosialisasikannya kepada seluruh komponen madrasah. Kita menggunakan visi misi yang lama, hanya mempertajam saja, apa yang dimaksud dengan mutu. Apa yang dimaksud dengan sekolah unggul, apa yang dimaksud dengan sekolah model, bagaimana dengan sekolah yang islami, itu seperti apa, itu yang harus kita rumuskan dan utamakan

Sub : 1.4. Pembuatan Dokumen SMM

1.4.1. *Dokumen apa saja yang harus disusun untuk persyaratan penerapan SMM ISO*

Dokumen pokok yang harus itu manual mutu, prosedur mutu dan SOP (*Standard Operating Procedure*)

1.4.2. *Prosedur apa saja yang dilakukan dalam penyusunan dokumen-dokumen tersebut*

Yang pertama adalah menginventarisasi kegiatan-kegiatan utama dalam proses pendidikan, kemudian menginterpretasikan bahasa dalam klausul ISO ke dalam bahasa dunia pendidikan, semisal ada klausul yang berbunyi pengiriman produk diganti dengan bahasa pendidikan penyerahan ijazah. Acuan yang menjadi bahan pertimbangan untuk dimasukkan menjadi standar dalam mutu ISO selain persyaratan mutu yang menjadi kebijakan yayasan

tentu juga harus menyesuaikan dengan regulasi pendidikan yang diatur oleh Kementerian Agama dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan juga diakomodir.

Kami tidak mengubah perilaku, budaya yang ada di organisasi ini, di lembaga ini, tetapi kami hanya mendokumentasikan apa yang menjadi kebiasaan dan adat yang baik di lembaga ini kemudian kita dokumentasikan, jadi sifatnya *customized*

Indikator : 2. Tahap Penerapan Sistem

Sub : 2.1. Sosialisasi

2.1.1. *Siapa yang melakukan sosialisasi SMM ISO*

Kepala Madrasah melakukan sosialisasi kepada wakil kepala bidang pada setiap rapat koordinasi Rabu Pagi, kemudian disosialisasikan kepada guru di siang harinya pada kegiatan rapat koordinasi hari Rabu, kepada Karyawan tiap hari Jumat pagi. Demikian pula koordinator kelas menyampaikan kepada guru wali kelas di setiap pertemuannya. Sosialisasi guru kelas kepada orang tua peserta didik pada acara kajian ahad pagi dan konsultasi dua kali dalam satu semester.

2.1.2. *Kepada siapa saja sosialisasi SMM ISO dilakukan*

Kepada semua komponen madrasah, termasuk orang tua/wali peserta didik. Kepada guru dan karyawan baru ya pertama sih kita misalnya perekrutan, di awal kita memang sudah menyampaikan mas/mbak, kita sampaikan pahitnya, Anda di sini *tuh* nanti akan seperti ini, tuntutan nya nanti itu ini, hak anda hanya segini. Hak dan kewajiban kita sampaikan dari awal. *Lha sumonggo* silakan dipikir bersama keluarga. Jangan dipikir sendiri, kita kasih waktu 1x24 jam. Kalo oke, silakan ditandatangani, ayo bareng-bareng. Kemudian kita kasih pembekalan, sekitar satu minggu, pembekalan bahwa nanti kita akan seperti ini, ini, ini. kemudian kita titipkan ke koordinator kelas. Baru dia akan melihat nanti bagaimana, kemudian kita juga selalu ada pembinaan seminggu sekali, *lha* dari situ, nanti insya Allah masing-masing yang sudah bisa mulai mereka akan menunjukkan kinerjanya semaksimal mungkin

2.1.3. *Kapan dilakukan sosialisasi SMM ISO*

Setiap pekan, hari rabu kepada guru dan hari Jum'at kepada karyawan untuk menyegarkan kembali komitmen bersama terhadap budaya mutu.

2.1.4. Sosialisasi dilakukan dalam format seperti apa

Secara insidental melalui forum pelatihan, *workshop* atau seminar. Namun yang rutin dilakukan dalam format rapat koordinasi dengan para guru dan karyawan

Sub : 2.2. Monitoring

2.2.1. Siapa yang melakukan monitoring SMM ISO

Secara struktural dari yayasan dan lembaga, konsultan, kepala madrasah, kabid, koordinator kelas, auditor internal dan eksternal. Semua melakukan monitor sesuai dengan tingkat wewenangnya masing-masing.

2.2.2. Kepada siapa saja monitoring SMM ISO dilakukan

Monitoring dilakukan kepada seluruh komponen madrasah, baik unsur manajemennya, kepala dan para wakilnya, guru-guru dan juga karyawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

2.2.3. Kapan dilakukan monitoring SMM ISO

Setiap saat monitoring itu kita lakukan, karena kegiatan monitoring bagian juga menjadi bagian dari tugas kepala madrasah sehari-hari. Setiap ada kegiatan apa, kita ikut hadir di dalamnya, melakukan kepengawasan secara langsung di lapangan. Setiap pagi, umpama ada kegiatan *tahfidz* ya saya ikut keliling dari satu *halaqah* ke *halaqah* lainnya. Jarang saya berada di dalam ruang kepala madrasah mas, kalau tidak ada tamu.

2.2.4. Monitoring dilakukan dalam format seperti apa

Selain dengan langsung terjun mengamati langsung dan mendampingi di lapangan, yang jelas kita menggerakkan sistem, ya kita harus konsisten, kita harus komit terhadap sistem dan mampu memberikan uswah keteladanan, pionirnya berada di kepala madrasah. Sehingga selain melakukan kegiatan monitoring ya kita juga ikut mendampingi di lapangan. Untuk evaluasinya baru itu dilakukan di forum-forum pertemuan rapat.

Indikator : 3. Tahap Audit Internal

Sub : 3.1. Pelatihan Audit internal

3.1.1. Siapa yang menjadi instruktur dalam pelatihan audit internal

Yang menjadi instruktur dalam pelatihan audit internal ya dari pihak konsultan, nanti bersama-sama juga dengan calon auditor dari lembaga lain yang bekerja sama dengan konsultan tersebut

dilatih dalam satu forum dan akan mendapatkan sertifikat sebagai auditor.

3.1.2. *Kapan pelatihan audit internal dilaksanakan*

Pada tahap pra-implementasi pelatihan itu sudah dilakukan agar nantinya dalam proses audit internal di sebuah lembaga sudah siap berjalan dengan baik. Pada proses selanjutnya ketika ingin menambah jumlah auditor ya kita berkoordinasi dengan konsultan kira-kira kapan ada pelatihan auditor agar kita bisa mengirimkan calon auditor internal mengikuti kegiatan tersebut.

3.1.3. *Siapa saja yang menjadi peserta dalam pelatihan audit internal*

Peserta yang kita kirim ya orang yang kita posisikan sebagai calon auditor internal dengan kriteria-kriteria yang telah kita tentukan, terutama komitmen dan *track record* kinerja.

3.1.4. *Apa saja kriteria untuk menjadi auditor*

Kriteria utama tentu integritas dan komitmen dalam menegakkan budaya mutu di madrasah, bisa menjadi uswah bagi yang lainnya dan ini dilihat dari *track record* penilaian kinerja.

Sub : 3.2. Pelaksanaan Audit Internal

3.2.1. *Kapan audit internal dilaksanakan*

Pada prinsipnya Audit internal kan minimal dilakukan sekali dalam satu periode masa berlaku sertifikat untuk mengajukan permohonan resertifikasi, namun kita melakukannya setiap satu tahun dua kali di akhir semester ganjil atau genap atau di awal semesternya.

3.2.2. *Siapa saja yang menjadi auditee (pihak yang diaudit)*

Semua komponen madrasah, ya kepala madrasah, kepala bidang, koordinator guru kelas, guru kelas, guru sampai kepada penjaga keamanan dan petugas kebersihan.

3.2.3. *Hal-hal apa saja yang diaudit*

Yang diaudit adalah kesesuaian antara *job description*, apa yang menjadi tugas pada masing-masing personal jabatan kemudian diukur dengan kinerja yang dilakukan dan dibuktikan dengan dokumen yang telah dibuat. Sebab inti dari SMM ISO adalah *write what you did and do what you wrote*, tulis apa yang kamu kerjakan dan kerjakan apa yang kamu tulis.

3.2.4. *Apa yang menjadi tindak lanjut atas hasil temuan-temuan dalam kegiatan audit*

Temuan dalam kegiatan audit internal diklasifikasi antara temuan minor atau kesalahan kecil dan temuan mayor atau kesalahan besar. Terhadap temuan minor nanti pihak auditor akan berbicara lebih lanjut kepada auditee untuk bisa membenahi dalam rentang waktu yang disepakati, jika sudah bisa dibenahi maka temuan itu dianggap selesai. Sementara terhadap temuan mayor nanti dilaporkan kepada MR dan kepala madrasah untuk dicarikan solusi bersama-sama.

Sub : 3.3. Management Review

3.4.1. *Kapan management review dilaksanakan*

Kegiatan peninjauan manajemen dilakukan setiap tiga bulan sekali

3.4.2. *Pihak siapa saja yang terlibat dalam management review*

Yang terlibat dalam kegiatan manajemen review tentu ya MR, pengurus lembaga LPIS, kepala madrasah, auditor internal dan kepala-kepala bidang.

3.4.3. *Prosedur apa saja yang lakukan dalam kegiatan management review*

MR menginventarisasi temuan-temuan selama monitoring ataupun hasil dari audit internal untuk kemudian dijadikan poin-poin dan dibagikan kepada peserta kajian dan dalam forum kegiatan tersebut nanti bersama dengan kepala madrasah dan pengurus lembaga dimusyawarahkan untuk mencari jalan keluar bersama-sama.

3.4.4. *Apa yang menjadi tindak lanjut dari kegiatan management review*

Tindak lanjut berupa rekomendasi perbaikan berkelanjutan untuk setiap kepala bidang sesuai dengan temuan-temuan yang telah diklasifikasi berdasarkan bidangnya masing-masing.

Indikator : 4. Tahap Proses Sertifikasi

Sub : 4.1. Pemilihan Lembaga Penjamin

4.1.1. *Apa yang menjadi dasar pertimbangan pemilihan sebuah lembaga penjamin mutu*

Audit eksternal untuk mendapatkan sertifikat kita pertama kali lakukan pada tahun 2010, awalnya kita tidak kepikiran untuk sertifikasi karena memang motivasi awal penerapan ISO adalah untuk penataan sistem dan penjaminan agar mutu pendidikan bisa

dicapai tanpa kepikiran untuk mendapatkan sertifikat. Namun dorongan untuk mendapat sertifikat muncul dari berbagai pihak, akhirnya kami pun mengajukan sertifikat karena toh pada dasarnya sistem sudah berjalan. Sehingga mas, kami pada dasarnya tidak terbebani dengan sertifikat karena memang tujuan kami dengan penerapan ISO adalah untuk menata sistem, maka ibaratnya sertifikat itu mengikut dengan sendirinya.

Sementara dasar pemilihan lembaga penjamin mutu, satu karena faktor kedekatan sebab selama ini beliau yang membimbing dan menjadi konsultan kita dan yang kedua tentu karena kredibilitasnya.

4.1.2. *Siapakah yang dipilih menjadi lembaga penjamin mutu*

Delta Pas yang kantornya berkedudukan di Bogor.

4.1.3. *Apa kompensasi yang mesti diberikan oleh madrasah kepada lembaga penjamin tersebut*

Tentu segala sesuatu kita perhitungkan kompensasinya, jangan kan posisi dan tanggung jawab dalam jabatan struktural, untuk kegiatan yang sifatnya insidental pun kita berusaha untuk mengerti dan menghargai. Di lingkungan kita ini tabu untuk menyebut berapa honor suatu tugas atau kegiatan, jangan sampai ada jabatan atau tugas yang sifatnya transaksional, namun kita sebagai pengelola pun semestinya tanpa diminta tahu akan hal itu. Apalagi ini lembaga dari luar, tentu ada anggaran yang kami alokasikan di RKAM, bahkan bukan hanya auditor eksternal yang berasal dari lembaga penjamin mutu, teman-teman kita sendiri yang ikut terlibat ketika ada kegiatan audit eksternal pun kita hargai. Namun untuk konsultan kami atau lembaga penjamin mutu ini terhadap kami tidak mengenakan tarif sebagaimana kepada lembaga lain karena ada sisi kesejarahan yang membuat kita memiliki hubungan seperti saudara sendiri.

Sub : 4.2. Audit Eksternal

4.2.1. *Kapan audit eksternal dilaksanakan*

Audit eksternal dilakukan setiap tiga tahun sekali ketika pengajuan untuk re-sertifikasi. Namun untuk konsultasi sewaktu-waktu dari pihak konsultan jika ada kegiatan di sekitar Purbalingga, seperti Purwokerto atau Magelang pasti akan mampir kesini untuk menengok dan memantau pelaksanaan ISO dan yang seperti ini mereka mengikhlaskan tanpa kompensasi.

Namun kita harus *standby* setiap saat, sebab terkadang datangnya sore, sehingga kegiatannya *running* sampai malam.

4.2.2. Pihak siapa saja yang terlibat dalam kegiatan audit eksternal

Semua komponen madrasah terlibat dalam kegiatan audit eksternal, karena yang diaudit kan sistem secara keseluruhan, mulai dari kepala madrasah, kepala bidang, koordinator kelas, guru kelas, guru-guru, sampai kepada para karyawan bahkan tukang kebersihan.

4.2.3. Prosedur apa saja yang lakukan dalam kegiatan audit eksternal

Secara internal kita memberitahukan jadwal kegiatan audit eksternal kepada semua komponen madrasah agar mempersiapkan diri. Kemudian ketika hari pelaksanaannya yang sampai dua hari itu ya masing-masing dari kita akan diwawancarai tentang apa yang telah kita kerjakan dan dicocokkan dengan prosedur yang semestinya dijalankan kemudian juga dibuktikan dengan dokumen, sama seperti audit internal, sehingga kalau sudah dilakukan audit internal secara baik maka hasil audit eksternal pun akan sama dengan hasil audit internal.

4.2.4. Apa yang menjadi tindak lanjut dari kegiatan audit eksternal

Hasil audit eksternal ini kan untuk sertifikasi, namun pada substansinya tindak lanjutnya adalah untuk perbaikan mutu secara berkelanjutan. Sehingga apa yang menjadi temuan atau catatan audit eksternal akan disampaikan kepada kepala madrasah, selanjutnya oleh kepala madrasah disampaikan kepada MR untuk ditindaklanjuti oleh masing-masing penanggung jawab sesuai bidangnya.

Sub : 4.3. Sertifikasi

4.3.1. Siapakah yang mengajukan sertifikat

Kita mengajukan sertifikat kepada lembaga penjamin mutu Delta Pas dengan mengirimkan berkas-berkas dokumen, baik dokumen manual mutu maupun prosedur mutu.

4.3.2. Kepada siapakah sertifikasi itu diajukan

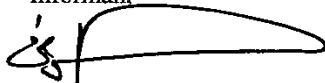
Diajukan kepada Lembaga Penjamin Mutu Delta Pass karena merekalah yang akan mengeluarkan sertifikat.

4.3.3. Prosedur apa saja yang lakukan dalam proses pengajuan sertifikat

Pengiriman dokumentasi sistem mutu yang sudah dibuat, Pre-audit untuk meningkatkan kesiapan lembaga untuk audit yang sebenarnya, Audit sistem manajemen mutu, proses ini meliputi pemeriksaan manual mutu, prosedur mutu pemeriksaan di lapangan pada semua bagian. Pada aktivitas ini, akan ada tiga keputusan, yaitu pertama terdapat temuan mayor (besar). Kedua terdapat temuan minor (kecil). Ketiga tidak terdapat temuan, Laporan hasil audit, dibacakan dan dibuat setelah *Closing Meeting Audit*, Penyerahan sertifikat akan dilakukan ketika hasil audit telah sesuai dengan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 yang telah dibuat tanpa temuan mayor., Audit *surveillance* untuk memastikan konsistensi penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 berikut improvisasinya, dan Audit *renewal* yaitu audit yang dilakukan untuk pembaruan sertifikat ISO 9001:2015.

Purbalingga, Juli 2019

Informan,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'I' followed by a long horizontal stroke that curves upwards at the end.

Ikhwandi Arifin, S.Ag., M.Pd.I

B. Kode : W.MR.SMM.15012019
Waktu : Selasa, 15 Juli 2019, Pukul 10.00 – 11.00 WIB
Tempat : Ruang Kepala Madrasah
Subyek : Nurlaila Okiwati, S.Ag, (Manager Representative)
Fokus : **Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Indikator : 1. Tahap Kajian Awal

Sub : 1.1. Analisis Kesenjangan

1.1.1. Apa yang melatar belakangi MIIS Purbalingga menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015?

Latar belakang penerapan ISO merupakan keinginan dari yayasan dan manajemen madrasah untuk menjaga dan meningkatkan mutu madrasah dan membuat sistem yang mapan. Kita ketika belum ISO, terutama untuk jajaran pimpinan ibaratnya semuanya harus dikawal, dengan ketat *nggih* dalam artian beliau harus turun tangan selalu kalo misalnya ada sesuatu yang tidak pas harus selalu turun tangan sendiri. Nah setelah ada ISO, ibaratnya semuanya itu sudah *ready*, sudah tahu *job*-nya sendiri-sendiri jadi untuk jajaran pimpinan tidak selalu khawatir untuk selalu nunggu terus, karena masing-masing sudah tahu *job*-nya. Kalo dulu kan ibaratnya sekarang harus ini sekarang harus itu. Sekarang ibaratnya kalo ditinggal-tinggal ya enggak masalah, ditinggal untuk mencari program yang lebih baik, kita mau dikembangkan kayak bagaimana lagi, pimpinan sudah bisa lebih mengeksplorasi lagi.

Dari segi konsistensi, kalo sudah pakai ISO, walaupun konsistensinya belum bisa 100%, tapi akan lebih tinggi karena kan ada audit, penilaian kinerja, jadi konsistensinya dalam penyelesaian administrasi lebih tinggi dibanding sebelum pakai ISO

1.1.2. Sejak Kapan MIIS Purbalingga menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

Penerapan SMM ISO di MIIS sebenarnya kita penyusunan sudah dimulai sejak tahun 2004 dengan kajian-kajian dan telaah dokumen mutu yang waktu itu masih menggunakan standar ISO 9001:2000 dan belum berpikir untuk sampai pada tahap pengajuan sertifikat karena latar belakangnya semata-mata ingin menerapkan sistem manajemen mutu. Baru di tahun 2010 mengajukan sertifikasi dengan menggunakan acuan standar ISO

9001:2008, resertifikasi di tahun 2013 dan untuk pengajuan sertifikat di tahun 2017 sudah menyesuaikan menggunakan SMM ISO 9001:2015.

1.1.3. *Langkah apa saja dalam menerapkan SPMI dengan SMM ISO 9001:2015*

Yang pertama adalah menanamkan komitmen dengan melakukan *workshop awareness* (penyadaran mutu), mengenai hal komitmen ini sudah ditanamkan sejak awal ketika seseorang masuk menjadi bagian civitas akademika di MIIS, ya *monggo*, hanya ada dua pilihan, *Njenengan* ikut sistem di sini, atau *monggo* mungkin *Njenengan* lebih tepat berada di tempat yang lain. Langkah selanjutnya adalah pelatihan untuk menyusun dokumen yang disyaratkan dalam ISO, melakukan sosialisasi, penerapan, monitoring dan audit internal secara berkala dan audit eksternal sebelum mengajukan sertifikasi ISO.

1.1.4. *Acuan mutu atau standar apa yang digunakan dalam menyusun sasaran mutu dalam SMM ISO 9001:2015*

Kami tetap melakukan analisis apa-apa yang menjadi pertimbangan dalam pembuatan dokumen, antara lain cita-cita yayasan itu sendiri, aturan dari Diknas dan Kemenag misalnya dalam undang-undang persyaratan administrasi dalam sekolah dasar

apa saja, kita penuh. selain itu tuntutan ISO sendiri misalnya dokumen harus ditinjau berapa kali dalam setahun, kita *include*-kan semua.

Sub : 1.2. Pelatihan & Persiapan

1.2.1. *Kapan dilaksanakan pelatihan dalam rangka persiapan implementasi SMM ISO*

Pelatihan persiapan penerapan ISO dimulai sejak tahun 2004 dengan kajian-kajian dan telaah dokumen mutu yang waktu itu masih menggunakan standar ISO 9001:2000 dengan niat awal waktu itu bukan untuk meraih sertifikat, namun murni untuk penerapan sistem manajemen yang bisa menjadi mutu layanan pendidikan yang baik.

1.2.2. *Siapa saja yang dilatih dalam persiapan implementasi SSM ISO*

Awalnya yang dilatih empat orang, saya Bapak Ikhwandi Arifin sebagai Kepala Madrasah, Bapak Catur, Bapak Priyono yang pada saat itu menjabat sebagai wakil kepala madrasah.

1.2.3. *Siapa yang menjadi instruktur pelatih dalam kegiatan ini*

Instruktur pelatih dari Nadya Konsultan yang menjadi rekanan yayasan dalam persiapan penerapan sistem manajemen ISO ini.

1.2.4. *Materi apa saja yang obyek pelatihan*

Materi dalam persiapan penerapan tersebut ya berkenaan dengan mempelajari dokumen-dokumen yang disyaratkan dalam ISO, seperti kebijakan mutu, manual mutu atau prosedur mutu. Karena awalnya ISO diterapkan di bidang bisnis perusahaan maka harus menyesuaikan dengan bahasa pendidikan dengan memahami dulu dunia pendidikan, didaktik, metodiknya, bagaimana kita memahami dulu dunia pendidikan, kemudian kita baru ambil intinya dan diterapkan dalam dokumen ISO tersebut.

Sub : 1.3. Pembentukan Organisasi

1.3.1. *Apakah dibentuk organisasi khusus pelaksana persiapan penerapan SSM ISO*

Tidak ada organisasi khusus, pihak lembaga hanya menunjuk empat orang tadi untuk mengikuti pelatihan persiapan penerapan ISO yang saat itu masih menggunakan acuan ISO 9001:2000 yang dalam pembuatan dokumennya didukung dengan adanya tim pendukung.

1.3.2. *Apa saja kriteria untuk menjadi bagian organisasi pelaksana tersebut*

Kriteria utama adalah kinerja yang dilihat dari *track record*-nya dan nanti manajemen yayasan yang menentukan.

1.3.3. *Apa sasaran kerja dari organisasi pelaksana persiapan SMM ISO*

Sasaran kerjanya adalah mempersiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam implementasi ISO dan melakukan sosialisasi kepada seluruh guru dan karyawan madrasah, semua komponen madrasah lainnya.

Sub : 1.4. Pembuatan Dokumen SMM

1.4.1. *Dokumen apa saja yang harus disusun untuk persyaratan penerapan SMM ISO*

Pada perumusannya, dokumen mutu di MIIS terbagi menjadi tiga bagian besar yaitu dokumen tersebut mencakup Manual Mutu, Prosedur Mutu, dan *Standard Operational Prosedure*. Manual Mutu merupakan dokumen yang berisi tentang kebijakan-kebijakan yang ada. Setelah manual mutu disusun, baru tiap-tiap klausul dalam MM dijabarkan lagi menjadi lebih operasional dalam Prosedur Mutu (PM). Setetelah dari Prosedur Mutu, maka klausulnya akan dijabarkan lagi untuk lebih operasional dalam SOP. SOP ini mencakup gemana kita bertindak dalam melaksanakan tugas.

1.4.2. *Prosedur apa saja yang dilakukan dalam penyusunan dokumen-dokumen tersebut*

Pada saat perumusan dokumen, MR atau manajemen representatif yang memiliki tanggung jawab terhadap mutu belum terbentuk, tetapi ketika pada pelaksanaan implementasi yaitu tahun 2005 sudah terbentuk dengan adanya tim perumus.

Karakteristik Dokumen Mutu di MIIS adalah *customized* dalam artian, dokumen yang ada hanyalah rekaman dari kegiatan yang sudah berlangsung. Di dalam perumusan dokumen ISO di MIIS, lebih banyak menulis kembali dan menyempurnakan pola dokumen yang terdahulu. Justru kegiatan dulu yang sudah jalan, dan kita pandang sudah cukup bagus, kemudian kita dokumenkan. Jadi misalnya ada dokumen, dokumen dari lembaga lain, kita lihat, kemudian kita sesuaikan dengan kondisi kita. Misalnya tentang ketika kita apa, penilaian kinerja, kita dapat contoh dari PT apa gitu ya, kita hanya ambil intinya saja, bahwa penilaian kinerja itu apa sih, 1 2 3 4 5, *lha* kemudian kita sesuaikan dengan apa yang ada di kita sendiri. Dengan didokumenkan, jadinya siapa yang datang berikutnya, semuanya akan sama.

Ya untuk satu proses misalnya, penilaian kinerja otomatis mulai dari jadwal, bagi formulir, formulir kembali, pelaksanaannya

sendiri, baru sampai laporan, tentang penilaian kinerja, baru satu proses. Misalnya perekrutan guru, dari a-z, dari mulai pengumuman sampai pembinaan sampai guru itu masuk dan dikatakan sebagai guru.

Kesulitan dalam penyusunan dokumen ada dalam menentukan kata-katanya, karena kata-kata itu tidak boleh kemudian multitafsir. Bahasaanya hukum benaran.

Sedangkan dokumen yang telah dirumuskan selama satu tahun dalam praktiknya mengalami penyempurnaan demi penyempurnaan disesuaikan dengan kondisi lapangan. Nanti kan juga ada tinjauan manajemen dari hasil audit, dari hasil supervisi, nantikan kelihatan, jadi ada *refresh*-lah, ternyata dokumen kita menuntut ini

Indikator : 2. Tahap Penerapan Sistem

Sub : 2.1. Sosialisasi

2.1.1. *Siapa yang melakukan sosialisasi SMM ISO*

Sosialisasi pada awalnya dilakukan oleh empat orang yang menjadi wakil lembaga dalam pelatihan ISO kepada para guru dan karyawan. Selanjutnya ketika sudah berjalan sosialisasi itu disampaikan oleh kepala madrasah selaku wakil manajemen representatif di setiap kesempatan pertemuan baik dengan guru maupun karyawan.

2.1.2. *Kepada siapa saja sosialisasi SMM ISO dilakukan*

Pada awalnya pengenalan dalam penerapan sistem, mulai tahun 2005 dilakukan satu tahun 3-5 kali. disosialisasikan secara konsisten dan sistematis kepada para guru dan karyawan. Guru dipegang oleh kordinator kelas masing-masing untuk kemudian diberi pengarahan mengenai apa itu ISO 9001:2000, oleh salah satu tim pelaksana. Sosialisasi dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan selama satu tahun.. Sosialisasi juga diselipkan pada tiap-tiap rapat untuk dapat lebih mengenalkan dan mensosialisasikan dokumen terhadap guru dan karyawan. Biasanya semua guru dibagi dalam beberapa kelompok dan dimentori oleh salah satu orang yang sudah menguasai. Hal ini untuk mengantisipasi ketidakefektifan sehingga nantinya akan mudah untuk melakukan *brainstorming* dan menampung masukan dari guru

Selanjutnya sosialisasi juga disampaikan kepada wali murid dalam forum kajian ahad pagi. Kita di awal menyampaikan program ini ini ini, lha monggo ketika ada masukan segala macam.

2.1.3. *Kapan dilakukan sosialisasi SMM ISO*

Sosialisasi pada prinsipnya dilakukan setiap kesempatan, juga dilakukan perbaikan demi perbaikan untuk bahan masukan perbaikan dokumen. Selain itu kita sampaikan di rapat Rabu, atau komunikasi

internal kita, misalnya, ini dokumen ini. pertama ini ada dokumen seperti ini, ayo kita baca bareng-bareng terus semakin ke sini, tambah kita mengulang misalnya oh kita ada seperti ini ada prosedur seperti ini maunya seperti ini, atau kita bisa memanggil koordinator kelas, koordinator kelas kita panggil kemudian diskusi

bareng, buka bareng, lebih banyak seperti itu.

Forum-forum pertemuan komponen madrasah juga kita manfaatkan untuk sosialisasi, di antaranya: 1) Rapat kepala bidang setiap Rabu pagi 2) Rapat koordinator kelas 1 minggu 1 kali 3) Rapat rutin mingguan pada hari Rabu 4) Rapat guru bidang studi 5) Rapat karyawan tiap Jumat pagi 6) Rapat khusus

2.1.4. *Sosialisasi dilakukan dalam format seperti apa*

Awalnya resmi dalam kegiatan seperti *workshop*, selanjutnya kita kan juga biasanya diselip-selipkan di setiap pertemuan-pertemuan

Sub : 2.2. Monitoring

2.2.1. *Siapa yang melakukan monitoring SMM ISO*

Dalam melakukan monitoring ya secara berjenjang hampir semua terlibat pada posisinya masing-masing. Kepala Madrasah umpamanya bertanggung jawab monitoring secara keseluruhan terutama terhadap kepala bidang, kabid selanjutnya juga memonitoring sesuai dengan bidangnya, koordinator kelas terhadap guru-guru kelas.

2.2.2. *Kepada siapa saja monitoring SMM ISO dilakukan*

Monitoring dilakukan kepada semua komponen madrasah, baik guru maupun karyawan sampai pada sekuriti dan petugas *cleaning service*.

2.2.3. *Kapan dilakukan monitoring SMM ISO*

Pada prinsipnya monitoring dilakukan setiap saat, Cuma untuk evaluasi disampaikan pada saat forum pertemuan seperti di kegiatan koordinasi Rabu pagi antara kepala madrasah dengan kabid, Rabu siang dengan seluruh guru dan Jumat pagi kepala madrasah dengan seluruh karyawan.

2.2.4. *Monitoring dilakukan dalam format seperti apa*

Kita memonitor pelaksanaan ISO dengan terlibat langsung dalam kegiatan, seumpama mulai dari kedatangan pagi ya kita ikut berdiri bersama menyambut kedatangan para guru dan peserta didik, termasuk dalam kegiatan-kegiatan lainnya dengan pengawasan langsung. Ini penting sekaligus untuk memberikan uswah atau contoh keteladanan.

Indikator : 3. Tahap Audit Internal

Sub : 3.1. Pelatihan Audit internal

3.1.1. *Siapa yang menjadi instruktur dalam pelatihan audit internal*

Pelatihan difasilitasi oleh pihak konsultan. Semua materi dan kompetensi apa saja yang perlu diberikan kepada auditor, kalau itu kita serahkan saja ke lembaga pelatihan, yang mengadakan itu konsultan

3.1.2. *Kapan pelatihan audit internal dilaksanakan*

Karena sifatnya kita mengikuti, ya waktunya menyesuaikan dengan badan penjamin mutu sebagai penyelenggara. Kita mengikutsertakan calon auditor internal dari kita sesuai dengan kebutuhan. Nanti di sana akan dilatih bersama-sama dengan calon auditor internal dari lembaga lain.

3.1.3. *Siapa saja yang menjadi peserta dalam pelatihan audit internal*

Pesertanya ya dari calon auditor internal yang telah ditunjuk tunjuk, walaupun dia seorang guru, misalnya. Ini enggak masalah, meski kelak mengaudit seorang kabid misalnya karena sekarang posisinya nanti guru itu sebagai auditor. Bukan sebagai guru, jadi dia lepas dari struktur organisasi. Dia independen sendiri

3.1.4. *Apa saja kriteria untuk menjadi auditor*

Kami meninjau bagaimana kinerja dan loyalitas serta integritas dari masing-masing individu melalui hasil penilaian kinerja. Kami melihat dari performa, kemudian nanti kita ajukan untuk mengikuti pelatihan. Saat pemilihan auditor, kami akan meninjau bagaimana kinerja dan integritas dari masing-masing guru dan karyawan. Prestasi diutamakan dan tanggung jawab yang dimiliki sangat diperhitungkan dalam peranannya sesuai job deskripsi yang ada

Sub : 3.2. Pelaksanaan Audit Internal

3.2.1. *Kapan audit internal dilaksanakan*

Jadi yang namanya audit internal itu, satu ditetapkan jadwalnya dulu, kemudian dibentuk tim, tim audit, di mana tim audit tersebut sudah bersertifikat, jadi sebelumnya diadakan pelatihan juga. setelah dibentuk tim, kemudian koordinasi, langsung mengadakan audit, setelah itu membuat tim,

Audit sistem pertama kali dilakukan pada Januari 2006, pertama, sekitar tanggal 23. Audit internal dilakukan oleh tim auditor yang semuanya sudah memiliki sertifikat, jadi sebelumnya diadakan pelatihan juga. Pelatihan difasilitasi oleh pihak konsultan. semua materi dan kompetensi apa saja yang perlu diberikan kepada auditor diserahkan semua kepada konsultan.

Kegiatan audit internal selanjutnya sampai sekarang dilakukan setiap setahun dua kali di bulan Desember atau Januari dan Juni atau Juli.

3.2.2. *Siapa saja yang menjadi auditee (pihak yang diaudit)*

Auditee meliputi seluruh guru dan karyawan. Mulai dari jajaran kepala sekolah dan pembantunya, sampai sekuriti dan klining service. Semua kabid, 123, kemudian kordinator kelas, Kemudian berkembang lagi ke sekuriti, klining service, OB, keuangan.

3.2.3. *Hal-hal apa saja yang diaudit*

Pertanyaan audit berdasarkan prosedur dan *job description*. Kita kan ada *job description*, ada prosedur, lha nanti kan *job description* kan lebih mengungkap sisi tanggung jawabnya, lha kalo prosedur itu bagaimana pelaksanaannya. Misalnya ada garis-garis besar bahwa mengajar itu harus melalui 123, lha kita tanyakan, apakah anda mengajar dengan menggunakan 123 atau tidak. Wawancara, kemudian pengamatan, pengamatan di sekitar ruangan itu dan melihat bukti-bukti yang ada. Dokumen-dokumen yang sudah dikerjakan. biasanya yang sering diaudit untuk guru ya, itu kayak silabus, RPP ya yang ada di PM dan SOP.

Metode yang dilakukan antara lain melalui wawancara, kemudian pengamatan, pengamatan sekitar ruangan melihat bukti-bukti yang ada

3.2.4. *Apa yang menjadi tindak lanjut atas hasil temuan-temuan dalam kegiatan audit*

Setelah membuat jadwal, tim audit menyusun daftar pertanyaan, kemudian setelah itu, melaksanakan auditnya, data di lapangan, diambil *closing*, setelah itu dia laporan. Ke MR, laporan hasilnya

bagaimana setelah itu MR kemudian akan memberikan sebuah teguran bagi yang perlu ditegur, dengan CAR (*corrective action request*), dengan kartu CAR, setelah itu MR akan mengirim CAR dan di situ silakan Anda perbaiki di sektor ini, lha nanti kita lihat, kita pantau seperti apa, kalo misalnya udah oke, ya kita tutup, kita anggap selesai

Standar keberhasilan kegiatan auditing adalah ketika sistem yang ada sudah dapat berjalan sebagaimana apa yang tertulis. Kita enggak pernah mengukur seberapa persennya sih, eh keberhasilan dan ketidakberhasilan kita itu bukan sebagai sebuah *judgment*. Jadi yang namanya audit itu tidak men-*judge* bahwa Anda berhasil atau tidak, tapi kita hanya melihat, mana yang sudah

konsisten dan mana yang belum konsisten. Itu saja, lha yang belum konsisten mohon diperbaiki lagi, itu saja. Jadi tidak menjadi justifikasi Anda jelek atau tidak.

Sub : 3.3. Management Review

3.4.1. *Kapan management review dilaksanakan*

Setiap tiga bulan sekali kita mengadakan tinjauan ulang atau review terhadap pelaksanaan SMM ISO. Kegiatan ini juga merupakan wahana bagi manajemen untuk menyelesaikan berbagai masalah yang penyelesaiannya membutuhkan kebijakan-kebijakan pimpinan puncak

3.4.2. *Pihak siapa saja yang terlibat dalam management review*

Yang terlibat dalam *management review* adalah pengurus lembaga LPIS, kepala madrasah, auditor internal dan kepala bidang.

3.4.3. *Prosedur apa saja yang lakukan dalam kegiatan management review*

Manajemen Representatif menyampaikan semua kekurangan-kekurangan yang masih ada. Dari mulai bidang-bidang, guru, wali kelas, juga tidak ketinggalan dari Manajemen Representatif pun disebut klausul-klausul mana saja yang mayoritas belum terlaksana sepenuhnya. Setelah itu, dilanjutkan lagi Kepala Madrasah berbicara mengenai perbaikan yang harus dilakukan oleh masing-masing individu melalui penilaian-penilaian yang

ada. Dan beberapa masukan-masukan untuk pelaksanaan kegiatan yang selanjutnya.

Dalam rapat itu, akan terlihat jelas siapa saja yang masih belum konsisten dan di bagian klausul mana saja yang belum maksimal

3.4.4. *Apa yang menjadi tindak lanjut dari kegiatan management review*

Pada intinya kegiatan tinjauan manajemen atau *management review* ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja proses dengan kesesuaian mutu pelayanan pendidikan (*process performance & product conformity*) dan kemudian dilakukan perbaikan terus menerus untuk menjamin terwujudnya pelayanan pendidikan yang bermutu dan sistem penjaminan mutu berjalan, sehingga tindaklanjutnya adalah perbaikan terus-menerus.

Indikator : 4. Tahap Proses Sertifikasi

Sub : 4.1. Pemilihan Lembaga Penjamin

4.1.1. *Apa yang menjadi dasar pertimbangan pemilihan sebuah lembaga penjamin mutu*

Semakin ke sini dirasa setiap ada formulir dari kemenag tentang pendataan, selalu ditanyakan suda bersertifikat ISO apa belum, lha, akhirnya kita kan mikir-mikir juga. kita pilih DELTA karena ada seirng kerja sama dengan dia, dia yang konsultan, DELTA yang sertifikasi

4.1.2. *Siapakah yang dipilih menjadi lembaga penjamin mutu*

Badan yang dipilih oleh MIIS sebagai auditor eksternal yaitu DELTA PAS yang berasal dari Indonesia. dia sudah menjadi bagian lembaga yang punya lisensi mengeluarkan sertifikat

4.1.3. *Apa kompensasi yang mesti diberikan oleh madrasah kepada lembaga penjamin tersebut*

Tentu karena ini bagian dari profesionalitas ada penghargaannya, setiap kunjungan untuk audit pasti ada anggaran yang mesti disediakan dan itu sudah dianggarkan dalam rencana kerja. Namun karena kita ada jalinan silaturahmi yang kuat maka besarnya tidak seperti dengan lembaga lainnya. Sudah ada komitmen dari konsultan untuk mewakafkan ilmunya bagi lembaga pendidikan ini karena terinspirasi oleh kedermawanan keluarga Bapak Suchari dalam memberikan wakaf untuk lembaga pendidikan ini.

Sub : 4.2. Audit Eksternal

4.2.1. *Kapan audit eksternal dilaksanakan*

Audit eksternal dilakukan setiap tiga tahun sekali, menjadi bagian dari proses re-sertifikasi atau pengajuan sertifikat ISO baru yang berlaku untuk tiga tahun berikutnya.

4.2.2. *Pihak siapa saja yang terlibat dalam kegiatan audit eksternal*

Objek audit adalah semua bagian sistem, soalnya kan mengaudit kita, seluruh sistem kita, antara lain administrasi guru kelas yang diambil secara acak kemudian berlanjut pada administrasi wali kelas, PBM (proses belajar mengajar), sarpras, kordinator kelas, bidang agama bidang akademik, dan bidang sekretariat, MR, dan perpustakaan.

4.2.3. *Prosedur apa saja yang lakukan dalam kegiatan audit eksternal*

kita kirimkan hasil audit, evaluasi sasaran mutu dan tinjauan manajemen nanti hasilnya kita kirim ke sana. walaupun hasil audit dan tinjauan manajemen dikirimkan, tetapi tidak semerta-merta langsung mendapatkan sertifikat. Badan penjamin mutu tetap melakukan audit eksternal yang biasanya berlangsung selama dua hari.

Sebelum pelaksanaan audit eksternal, kita *woro-woro* sama teman-teman besok ada audit eksternal, monggo silahkan dilengkapi diurus administrasinya masing-masing.

Metode yang digunakan dalam audit eksternal adalah wawancara dan observasi. mencocokkan apa yang sudah tertulis dengan praktik

di lapangan, lebih pada wawancara dan pengamatan.

4.2.4. *Apa yang menjadi tindak lanjut dari kegiatan audit eksternal*

Hasil audit dari pihak badan penjamin mutu ke kepala sekolah, dari kepala sekolah ke manajemen representatif. Dari MR ke masing-masing penanggung jawab.

Sub : 4.3. Sertifikasi

4.3.1. *Siapakah yang mengajukan sertifikat*

Kita kita mengajukan diri untuk disertifikat kepada konsultan atau badan penjamin mutu, untuk meregistrasikan kita agar disertifikasi.

4.3.2. *Kepada siapakah sertifikasi itu diajukan*

Sertifikasi diajukan kepada lembaga penjamin mutu Delta Pas di Bogor

4.3.3. *Prosedur apa saja yang lakukan dalam proses pengajuan sertifikat*

Prosedurnya kita mengirimkan kita mengajukan diri untuk disertifikat, kemudian dari bogor mengirimkan tim, tim audit ke sini, kita dilihat sistem kita, diaudit sistem kita, kemudian dari sana sudah dinyatakan oke, sudah jalan, sudah bisa diterapkan, ya oke kita dapat sertifikat.

Purbalingga, 15 Januari 2019
Informan,

Nurlaila Okiwati, S.Ag,

C. Kode : W.AMI.SMM.17072019
Waktu : Selasa, 16 Juli 2019, Pukul 13.15 – 14.00 WIB
Tempat : Ruang Kesekretiaratan
Subyek : Bakhron Sodik, S.Pd (Kepala Madrasah)
Fokus : **Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Indikator : 3. Tahap Audit Internal

Sub : 3.1. Pelatihan Audit internal

3.1.1. *Siapa yang menjadi instruktur dalam pelatihan audit internal*

Instruktur pelatihan audit internal semuanya dari pihak konsultan yang bekerja sama dengan lembaga penjamin mutu Delta Pas. Kegiatan ini bersifat umum sehingga pesertanya bisa berasal dari mana saja yang berkeinginan menjadi auditor dan nantinya pun akan mendapat sertifikat auditor independen yang bisa mengaudit lembaga mana saja.

3.1.2. *Kapan pelatihan audit internal dilaksanakan*

Secara internal kelembagaan pelatihan auditor ya waktunya rentang sebelum dilaksanakan audit internal, namun untuk termin waktunya mengikuti dari pihak penyelenggara, yaitu dari Delta Pas, karena kita sifatnya hanya mengikuti, sebagai peserta.

3.1.3. *Siapa saja yang menjadi peserta dalam pelatihan audit internal*

Lembaga tentunya memiliki kriteria-kriteria tertentu untuk memilih dan menunjuk siapapun dari semua komponen madrasah untuk menjadi auditor, tentunya dilihat dari rekam jejak kinerjanya, komitmen dalam menjaga dan meningkatkan mutu madrasah dan kemampuan komunikasi yang baik.

3.1.4. *Materi Apa saja dalam pelatihan audit internal*

isi pelatihan itu adalah teknik mengaudit, merencanakan audit, perangkat audit, mengelola kegiatan audit, dan melaporkan hasil audit. jadi kita dilatih bagaimana menjadi auditor yang baik, cara menelitinya, apa yang ditanyakan, bagaimana kita menentukan masalah itu adalah mayor minornya

Bagaimana teknik bertanya yang baik itu bagaimana sikap kita terhadap *auditee*. Kadang kan, kalo bertanya pesertanya yang sekedar jawabannya ya dan tidak. Di pelatihan itu, bagaimana membuat pertanyaan yang bisa menggali informasi seradikal mungkin, sampai ke akarnya, mengembangkan kemampuan *skill* bertanya. Selain itu, kita selaku auditor internal juga. Jadi harus tahu perubahan-perubahan apa saja yang terjadi kita harus tahu,

perkembangan terkini di dunia pendidikan itu harus tahu, jadi kemampuan dan kompetensinya harus di atas auditee, jangan sampai kita memberi tahu, tapi justru *auditee*-nya itu membantah karena wawasan *auditee* lebih luas.

Sub : 3.2. Pelaksanaan Audit Internal

3.2.1. *Kapan audit internal dilaksanakan*

Audit internal dilakukan setahun sekali, biasanya di akhir semester ganjil atau di awal semester genap.

3.2.2. *Siapa saja yang menjadi auditee (pihak yang diaudit)*

Yang diaudit atau auditee ya semua komponen madrasah, baik guru maupun karyawan.

3.2.3. *Hal-hal apa saja yang diaudit*

Yang diaudit terutama berkenaan tentang tugas pokok dan kewajiban masing-masing dicocokkan dengan prosedur mutu yang mesti dikerjakan dan dokumen yang telah dibuat.

3.2.4. *Apa yang menjadi tindak lanjut atas hasil temuan-temuan dalam kegiatan audit*

Jika ada temuan, maka akan ditentukan apakah itu temuan minor atau temuan mayor, kemudian temuan itu akan diklarifikasi kepada auditee pada waktu yang disepakati, jika bisa diselesaikan dan diperbaiki maka temuan itu dianggap ditutup dan jika belum maka akan disampaikan kepada pihak MR untuk ditindaklanjuti dengan tembusan kepada kepala bidang yang bersangkutan.

Sub : 3.3. Management Review

3.4.1. *Kapan management review dilaksanakan*

Kajian manajemen dilakukan setiap tiga bulan sekali

3.4.2. *Pihak siapa saja yang terlibat dalam management review*

Ya tentu pihak MR, kepala madrasah, auditor internal dan kepala bidang yang dilibatkan

3.4.3. *Prosedur apa saja yang dilakukan dalam kegiatan management review*

Berdasarkan dari hasil monitoring oleh kepala madrasah ataupun MR sendiri dan juga hasil dari audit internal, MR akan menginventarisasi kekurangan-kekurangan yang masih ada, kemudian kekurangan-kekurangan tersebut dijadikan point bahan dasar rapat tinjauan manajemen, mulai bidang-bidang, guru, wali kelas, juga tidak ketinggalan dari Manajemen Representatif

sendiri pun menyebutkan klausul-klausul mana saja yang mayoritas belum terlaksana sepenuhnya, sehingga dalam rapat tinjauan manajemen ini akan kelihatan siapa saja dan bagian mana saja yang masih harus dioptimalkan implementasi prosedur mutu yang telah disyaratkan. Setelah itu, dilanjutkan lagi Kepala Madrasah berbicara mengenai perbaikan yang harus dilakukan oleh masing-masing individu berdasarkan penilaian-penilaian yang ada dan menampung beberapa masukan-masukan untuk pelaksanaan kegiatan yang selanjutnya.

3.4.4. *Apa yang menjadi tindak lanjut dari kegiatan management review*

Tindak lanjut dari management review ini adalah perbaikan berkelanjutan dari kekurangan-kekurangan yang menjadi temuan, karena dalam rapat tinjauan manajemen ini tidak hanya mengevaluasi kesenjangan antara kinerja dan prosedur serta sasaran mutu yang semestinya dicapai namun juga berupaya memberikan solusi terhadap temuan atau kekurangan yang ada.

Purbalingga, 17 Juli 2019
Informan,

Bakhron Sodik, S.Pd,

D. Kode : W.GR.SMM.17072019
Waktu : Rabu, 17 Juli 2019, Pukul 10.00 – 11.30 WIB
Tempat : Ruang Staf Administrasi
Subyek : Tri Asih Yulianingrum, S.Pd,Si (Guru, Wakabid Akademik)
Fokus : **Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Indikator : 2. Tahap Penerapan Sistem

Sub : 2.1. Sosialisasi

2.1.1. *Siapa yang melakukan sosialisasi SMM ISO*

Sosialisasi tentang mutu kalau awalnya dulu saya tidak mengetahui, karena saya masuk di MIIS SMM ISO sudah berjalan. Cuma sosialisasi kepada guru atau karyawan baru dilakukan melalui kegiatan pembekalan setelah melalui proses seleksi dan dinyatakan diterima selama satu minggu baik oleh kepala madrasah, MR, maupun oleh kepala bidang. Bahkan setelah itu masih ada tugas untuk mereview dokumen prosedur mutu setiap hari dan dilaporkan kepada kepala bidang.

2.1.2. *Kepada siapa saja sosialisasi SMM ISO dilakukan*

Sosialisasi SMM ISO pada prinsipnya dilakukan kepada semua komponen madrasah, bahkan termasuk kepada orang tua wali murid.

2.1.3. *Kapan dilakukan sosialisasi SMM ISO*

Dulu awal kali hendak diterapkan SMM ISO dengar-dengar katanya ada sosialisasi bahkan *workshop* pembuatan dokumen. Kalau sekarang ketika sistem sudah berjalan, sosialisasi dilakukan dalam rangka meninjau dan mengingatkan kepada segenap warga madrasah yang dilakukan di setiap kesempatan, terutama ketika rapat di hari Rabu maupun rapat-rapat khusus. Kalau kepada guru atau karyawan baru ya tadi, dilaksanakan selama seminggu setelah dinyatakan diterima.

2.1.4. *Sosialisasi dilakukan dalam format seperti apa*

Sosialisasi dilakukan dalam bentuk rapat, sementara kepada guru atau karyawan baru dalam format kegiatan orientasi pembekalan dan juga tugas review terhadap dokumen prosedur mutu.

Sub : 2.2. Monitoring

2.2.1. *Siapa yang melakukan monitoring SMM ISO*

Kepala Madrasah terutama rutin melakukan monitoring terhadap pelaksanaan SMM ISO, karena sudah *include* tugas beliau untuk melakukan penilaian kinerja, supervisi dan audit internal bersama dengan auditor internal. Penilaian kinerja untuk evaluasi secara keseluruhan, audit internal untuk bagian sistem dan supervisi untuk pelaksanaan teknis.

2.2.2. *Kepada siapa saja monitoring SMM ISO dilakukan*

Monitoring SMM ISO dilakukan kepada seluruh warga madrasah, kepala bidang, koordinator kelas, guru termasuk karyawan.

2.2.3. *Kapan dilakukan monitoring SMM ISO*

Setiap waktu, setiap ada kegiatan tidak jarang Bapak Kepala Madrasah turun langsung ikut mendampingi sekaligus memantau jalannya kegiatan.

2.2.4. *Monitoring dilakukan dalam format seperti apa*

Kalau monitoring atau pemantauan Beliau lakukan secara langsung dengan terjun di tengah-tengah kegiatan ikut mengawasi. Sementara untuk evaluasinya ya dilakukan ketika ada rapat di hari Rabu siang bersama guru-guru atau hari Jumat pagi bersama para karyawan.

Indikator : 3. Tahap Audit Internal

Sub : 3.2. Pelaksanaan Audit Internal

3.2.1. *Kapan audit internal dilaksanakan*

Audit internal dilakukan setiap setahun sekali ya, waktunya biasanya di akhir semester ganjil atau di awal semester genap.

3.2.2. *Siapa saja yang menjadi auditee (pihak yang diaudit)*

Yang diaudit ya semuanya, baik kepala bidang, guru, maupun karyawan.

3.2.3. *Hal-hal apa saja yang diaudit*

Obyek audit menyangkut tupoksi setiap posisi dan jabatan untuk dilihat kesesuaian kinerja dengan prosedur mutu serta dibuktikan dengan dokumen.

3.2.4. *Apa yang menjadi tindak lanjut atas hasil temuan-temuan dalam kegiatan audit*

Tindak lanjut atas hasil temuan ya intinya perbaikan. Jika temuan itu minor atau kecil, maka biasanya diminta oleh auditor internal untuk dibenahi dalam jangka waktu yang ditentukan kemudian nanti dicek lagi apakah sudah diperbaiki atau belum, kalau sudah

nanti dinyatakan *closed*, selesai. Sementara temuan mayor atau besar nanti menjadi bahan laporan dan masukan bagi kepala madrasah dan MR untuk menjadi bahan evaluasi.

Indikator : 4. Tahap Proses Sertifikasi

Sub : 4.2. Audit Eksternal

4.2.1. *Kapan audit eksternal dilaksanakan*

Audit eksternal dilaksanakan jelang re-sertifikasi setiap tiga tahun sekali, menjadi bagian prasyarat untuk mendapatkan sertifikat ISO

4.2.2. *Pihak siapa saja yang terlibat dalam kegiatan audit eksternal*

Semua pihak dilibatkan dan diaudit.

4.2.3. *Prosedur apa saja yang lakukan dalam kegiatan audit eksternal*

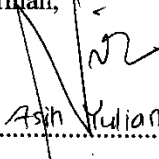
Dari pihak manajemen madrasah, dalam hal ini MR memberikan informasi tentang tanggal waktu kapan audit eksternal akan dilaksanakan dan diminta untuk melakukan persiapan terkait apa-apa nanti yang akan diaudit sesuai dengan bidangnya masing-masing. Kemudia nanti pada hari H, biasanya selama dua hari dilaksanakan audit eksternal akan diaudit seperti pada waktu kegiatan audit internal, bedanya ini yang melakukan adalah dari pihak lembaga atau badan penjamin mutu, konsultan lah.

4.2.4. *Apa yang menjadi tindak lanjut dari kegiatan audit eksternal*

Ini kan bagian dari tahapan untuk mendapatkan sertifikat. Namun tindak lanjutnya nanti kan ada laporan dari auditor eksternal tentang capaian-capaian terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dalam dokumen, maka laporan penilaian itulah nanti yang menjadi bahan bagi manajemen untuk menindaklanjuti dalam rangka perbaikan manajemen mutu.

Purbalingga, Juli 2019

Informan,



Tri Asih Yulianigrum, S.Pd.Si

E. Kode : W.KM.SPP.16072019
Waktu : Selasa, 16 Juli 2019, Pukul 14.00 – 14.45 WIB
Tempat : Ruang Kepala Madrasah
Subyek : Ikhwandi Arifin, S.Ag, M.Pd.I (Kepala Madrasah)
Fokus : **Standar Pelayanan Pendidikan**

Indikator : 1. Sarana dan Prasarana

1.1. Sudahkah menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dengan perbandingan satu set untuk setiap peserta didik

Sudah, untuk lebih jelasnya bisa menanyakan kepada wakil kepada bidang sarana dan prasarana serta melakukan wawancara dengan guru kelas.

Madrasah tidak pernah mengadakan kesepakatan kepada distributor penerbit untuk menjual buku kepada peserta didik, semua buku dipenuhi oleh Madrasah melalui pengadaan yang teknisnya telah diatur dalam Prosedur Mutu dalam ISO dengan sifat pinjam pakai kepada siswa selama satu semester.

Secara umum sarana prasarana di MI ini sudah memenuhi standar nasional yang ditetapkan oleh pemerintah dalam SNP, hal ini terbukti untuk akreditasi mendapatkan nilai 98 sesuai penilaian awal kami, yang menjadikan kurang hanya ada pada dua aspek, yakni pertama persyaratan kualifikasi pendidik bersertifikat pendidik minimal 86% dari total jumlah guru untuk mendapat nilai A, padahal sertifikasi kan sistem, regulasinya dari pemerintah sendiri. Yang kedua, terkait batasan jumlah peserta didik dalam satu rombel dibatasi maksimal 28 anak agar mendapat siswa, di MI ini sulit karena peminat alhamdulillah banyak, sehingga kami toleransi sampai maksimal 30 anak dalam tiap rombel. Ini pun kami sudah konsultasi kepada Kankekemang dan sudah diijinkan.

1.2. Sudahkah menyediakan satu set peraga IPA dan bahan yang terdiri dari model kerangka manusia, model tubuh manusia, bola dunia (globe), contoh peralatan optik, kit IPA untuk eksperimen dasar, dan poster/carta IPA

Sudah, untuk lebih jelasnya bisa menanyakan kepada wakil kepada bidang sarana dan prasarana serta melakukan observasi di ruang laboratorium IPA

Sarana prasarana yang sifatnya investasi dan memakan biaya besar seperti pembangunan gedung yang melakukan pengadaannya langsung oleh yayasan atau lembaga dengan pengajuan berdasarkan analisis kebutuhan oleh masing-masing satuan pendidikan. Sementara yang sifatnya operasional bisa dipenuhi oleh satuan pendidikan, termasuk MIIS dengan melakukan perencanaan dan pengalokasian dana dalam RKAM yang dibuat, prosedur pengadaannya pun sudah diatur dalam Dokumen Prosedur Mutu ISO 9001:2015.

1.3. *Apakah perpustakaan menyediakan 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi*

Ya, menyediakan dan untuk lebih jelasnya bisa menanyakan kepada wakil kepala bidang sarana dan prasarana serta melakukan observasi di ruang perpustakaan

Indikator : 2. Pendidik dan Tenaga Kependidikan

2.1. *Apakah guru tetap bekerja 37,5 jam per minggu di satuan pendidikan, termasuk merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing atau melatih peserta didik, dan melaksanakan tugas tambahan*

Jam kerja di MIIS ini kan masuk sejak pukul 06.15 selesai KBM jam 14.00, tiap hari berarti 7 jam 45 menit, jika dikalikan seminggu ada 46,5 jam, belum lagi hampir setiap hari ada jadwal ekstrakurikuler yang sampai pukul 3 sore. Oleh karena itu terkadang saya kasihan kepada guru karena mereka bekerja di luar beban kerja semestinya. Bahkan yang menjabat sebagai wakil kepala bidang harus setiap saat meski di waktu malam untuk siap bisa datang di madrasah. Secara prosedural bisa dilihat di surat pembagian tugas.

Indikator : 3. Kurikulum

3.1. *Apakah menyelenggarakan proses pembelajaran selama 34 minggu per tahun dengan kegiatan tatap muka*

Kita menyusun kalender pendidikan sebagaimana yang dipersyaratkan dalam Prosedur Mutu ISO 9001:2015 dengan jumlah minggu efektif bisa sampai 38 minggu dalam setahun.

3.2. *Apakah menerapkan Kurikulum) sesuai ketentuan yang berlaku*

Ya, tentu mas. Setiap awal tahun pelajaran kan kita mesti membuat dokumen kurikulum 1 untuk meminta pengesahannya kepada Kepala Kankemenag Purbalingga agar bisa digunakan sebagai acuan KBM di tahun pelajaran berjalan, tentu kurikulum yang digunakan pun kurikulum yang diatur oleh Kementerian Agama dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Di tahun 2018/2019 ini untuk kelas 1,2,4, dan 5 sudah menggunakan kurikulum 2013 sementara kelas 3 dan 6 masih menggunakan KTSP karena memang regulasi dari kankemenag semacam itu.

3.3. *Setiap guru menerapkan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang disusun berdasarkan silabus untuk setiap mata pelajaran yang diampunya*

Itu sudah diatur dalam prosedur mutu kami, bahwa di antara yang mesti dilakukan oleh guru dalam prosedur pembelajarannya harus membuat RPP. Ketika di madrasah lain barangkali kebingungan menerapkan format RPP seperti apa dan sering kali tidak seragam, dalam prosedur mutu telah diatur formatnya seperti apa sehingga satu sama lain formatnya sama.

Indikator : 4. Penilaian Pendidikan

4.1. *Apakah setiap guru mengembangkan dan menerapkan program penilaian untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik.*

Ya, ada program penilaian proses melalui pengamatan selama berlangsung KBM, ada penilaian melalui ulangan harian setelah menyelesaikan satu kompetensi dasar atau satu tema dalam pembelajaran tematik, ada penilaian tengah semester dan juga penilaian akhir semester atau akhir tahun kalau di semester genap. Dari setiap penilaian tersebut guru-guru juga diharuskan membuat analisis sehingga bisa dilakukan evaluasi bagian kompetensi mana yang mesti ditingkatkan pada diri peserta didik.

Indikator : 5. Penjaminan Mutu Pendidikan

5.1. *Apakah Kepala madrasah melakukan supervisi kelas dan memberikan umpan balik kepada guru dua kali dalam setiap semester*

Dalam satu semester saya selaku kepala madrasah melakukan supervisi kelas minimal dua kali, dan memberikan apresiasi kepada

guru yang sudah bagus dalam menjalankan tugas KBM serta masukan dan saran terhadap kekurangan yang ada.

Bahkan terkait tuntutan SMM ISO dan administrasi kepegawaian ada 3 kegiatan dalam rangka penjaminan mutu yang saya lakukan, audit internal, penilaian kinerja dan supervisi.

5.2. *Apakah setiap guru menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada Kepala Sekolah pada akhir semester dalam bentuk laporan hasil prestasi belajar peserta didik.*

Ya, prosedurnya setiap guru sebelum menyampaikan hasil evaluasi mata pelajaran kepada guru kelas kan harus sepengetahuan dan tanda tangan saya selaku kepala madrasah. Demikian pula sebelum guru kelas menyampaikan laporan hasil evaluasi penilaian akhir semester juga melaporkan kepada kepala madrasah dan juga minta pengesahan tanda tangan, sehingga secara kolektif tiap kelas pun ada laporan data evaluasi yang diberikan kepada orang tua atau wali murid di kepala bidang administrasi.

5.3. *Kepala Madrasah menyampaikan laporan hasil Ulangan Akhir Semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta Ujian Akhir (US/ UN) kepada orang tua peserta didik dan menyampaikan rekapitulasinya kepada Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota atau Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota pada setiap akhir semester*

Semua jenis penilaian yang dilakukan oleh guru disampaikan kepada orang tua, termasuk ulangan harian dan tengah semester. Cuma laporan yang sepengetahuan saya adalah untuk penilaian akhir semester, akhir tahun dan ujian. Rekapitulasi disampaikan kepada Kankemenag, kecuali untuk ujian selain kepada Kankemenag juga disampaikan kepada Dinas Pendidikan.

Indikator : 6.Manajemen Sekolah

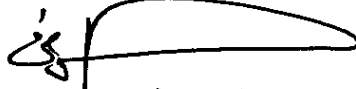
5.4. *Apakah menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)*

Prinsip-prinsip manajemen berbasis sekolah atau madrasah kami terapkan, seumpama dalam perencanaan (*planning*) ketika merencanakan RKAM di awal tahun atau RKM empat tahunan kami melibatkan yayasan dan juga komite sebagai perwakilan dari masyarakat, melakukan organisasi dalam beberapa kegiatan

(*organizing*) juga melibatkan orang tua, bahkan orang tua atau wali peserta didik memiliki organisasi atau perkumpulan yang disebut IOM (Ikatan Orang Tua Murid) yang kami libatkan dalam kegiatan-kegiatan madrasah.

Purbalingga, Juli 2019

Informan,

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'I' followed by a long horizontal stroke that curves upwards at the end.

Ikhsandi Aripin, S.Ag., M.Pd.I

F. Kode : W.GR.SPP.17072019
Waktu : Rabu, 17 Juli 2019, Pukul 10.00 – 11.30 WIB
Tempat : Ruang Staf Administrasi
Subyek : Tri Asih Yulianingrum, S.Pd,Si (Guru, Wakabid Akademik)
Fokus : **Standar Pelayanan Pendidikan**

Indikator : 1. Sarana dan Prasarana

1.1. Sudahkah menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dengan perbandingan satu set untuk setiap peserta didik

Madrasah memang menyediakan buku pelajaran bagi peserta didik dengan sistem pinjam pakai, setiap anak satu buku, sehingga rasio buku yang dimiliki oleh madrasah untuk semua mata pelajaran, baik IPA, IPS, Bahasa Indonesia dan Matematika, maupun Buku Tematik dan Pelajaran Agama sejumlah peserta didik di setiap kelasnya. Buku yang penggunaannya hanya satu semester nanti dikembalikan ketika penerimaan rapor akhir semester ganjil, sementara yang masa penggunaannya selama setahun nanti dikembalikan pada waktu penerimaan rapor akhir tahun.

1.2. Sudahkah menyediakan satu set peraga IPA dan bahan yang terdiri dari model kerangka manusia, model tubuh manusia, bola dunia (globe), contoh peralatan optik, kit IPA untuk eksperimen dasar, dan poster/carta IPA

Pengadaan sarana prasarana yang diatur dalam prosedur mutu SMM ISO 9001:2015 jika nilainya kurang dari 10 juta dan merupakan kebutuhan operasional, bukan investasi maka bisa dimasukkan dalam RKAM dan dipenuhi dengan anggaran madrasah, namun jika lebih dari itu maka bisa diajukan pengadaannya oleh lembaga

1.3. Apakah perpustakaan menyediakan 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi

Buku pengayaan sebagai penunjang buku utama yang menjadi pegangan peserta didik di perpustakaan sepertinya ada lebih dari 100 judul, data ada di bidang administrasi dan lebih jelasnya bisa observasi langsung perpustakaan, karena saya kurang tahu persisnya.

Indikator : 2. Pendidik dan Tenaga Kependidikan

2.1. *Apakah guru tetap bekerja 37,5 jam per minggu di satuan pendidikan, termasuk merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing atau melatih peserta didik, dan melaksanakan tugas tambahan*

Ini jam kerja kan yag, bukan jam beban mengajar. Kalau jam kerja, ya lebih dari 37,5 jam pak. Setiap hari berangkat pukul 06.15 harus sudah sampai di MIIS bahkan pukul 06.12 sudah dianggap terlambat. Kemudian nanti pulang pukul 14.00 bagi yang tidak ada jadwal melatih atau mendampingi kegiatan ekstrakurikuler. Sudah ada 7 jam 45 menit sendiri setiap hari, jika dikalikan enam hari dalam seminggu tujuh kali enam saja sudah empat puluh dua.

Indikator : 3. Kurikulum

3.1. *Apakah menyelenggarakan proses pembelajaran selama 34 minggu per tahun dengan kegiatan tatap muka*

Alokasi minggu efektif dalam dokumen kurikulum dan kalender pendidikan bahkan sampai 38 minggu dalam setahun.

3.2. *Apakah menerapkan Kurikulum) sesuai ketentuan yang berlaku*

MI Istiqomah Sambas telah menerapkan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan sesuai dengan instruksi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan Kementerian Agama, juga menerapkan Kurikulum 2013 untuk rumpun mata pelajaran PAI dan Bahasa Arab sejak Tahun 2014 dan rumpun mata pelajaran umum secara bertahap menerapkannya untuk rumpun mata pelajaran umum sejak tahun pelajaran 2017/2018 dari kelas 1 dan IV, sehingga di tahun pelajaran 2018/2019 ini telah diterapkan sampai kelas II dan V

3.3. *Setiap guru menerapkan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang disusun berdasarkan silabus untuk setiap mata pelajaran yang diampunya*

Ya, selain karena tuntutan administrasi yang melekat pada setiap guru di manapun, juga karena sudah merupakan bagian dari SOP ketika guru mengajar harus memiliki dan berpedoman pada RPP. Jadi ketentuan ini menjadi bagian dari SOP, bahkan format RPP sudah diseragamkan, beda mungkin di madrasah lain yang kadang meski satu madrasah format RPP antara satu guru dengan guru lainnya berbeda.

Indikator : 4. Penilaian Pendidikan

4.1. Apakah setiap guru mengembangkan dan menerapkan program penilaian untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik.

Ya, karena penilaian dan evaluasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari prosedur KBM, bahkan dalam prosedur mutu itu semua dicantumkan. Evaluasi dilakukan baik pada instrumen penilaian dengan melakukan analisis butir soal maupun evaluasi pada hasil penilaian dengan melakukan analisis hasil belajar yang nantinya ditindaklanjuti dengan perbaikan atau remedial dan pengayaan.

Indikator : 5. Penjaminan Mutu Pendidikan

5.1. Apakah Kepala madrasah melakukan supervisi kelas dan memberikan umpan balik kepada guru dua kali dalam setiap semester

kepala madrasah melakukan supervisi dan memberikan masukan jika ada kekurangan yang ada pada guru, baik secara pribadi dan jika memang perlu juga disampaikan secara anonim sebagai tindakan kuratif kepada guru lainnya di forum rapat koordinasi

5.2. Apakah setiap guru menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada Kepala Sekolah pada akhir semester dalam bentuk laporan hasil prestasi belajar peserta didik.

Ya, Bahkan laporan hasil mata pelajaran pada forum kajian Ahad pagi dilaksanakan tiap Ahad secara bergiliran antarkelas, setiap kelas dalam satu semester mendapat alokasi dua kali pertemuan yang juga digunakan untuk konsultasi perkembangan belajar anak kepada orang tua oleh guru kelas.

5.3. Kepala Madrasah menyampaikan laporan hasil Ulangan Akhir Semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta Ujian Akhir (US/ UN) kepada orang tua peserta didik dan menyampaikan rekapitulasinya kepada Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota atau Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota pada setiap akhir semester

Ya, bahkan tidak hanya hasil UAS dan UKK, kalau dalam istilah kurikulum 2013 berarti PAS dan PAT, namun juga nilai tengah semester, apalagi hasil Ujian Akhir. Untuk perkembangan peserta

didik dari penilaian sikap maupun ulangan harian juga kita sampaikan secara konsultatif pada acara kajian ahad pagi. Minimal dalam satu semester setiap kelas terjadwal 2 kali kajian Ahad pagi untuk bertatap muka antara guru kelas masing-masing dengan orang tua/wali peserta didik.

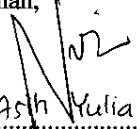
Indikator : 6.Manajemen Sekolah

5.4. *Apakah menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)*

Ya, apalagi kita swasta ya, sudah pasti manajemen berbasis madrasah kita terapkan. Pelibatan orang tua dan masyarakat melalui komite maupun yayasan, belum lagi juga ikatan orang tua murid (IOM) juga terlibat dalam kegiatan tertentu.

Purbalingga, Juli 2019

Informan,


Tri Asth Mulianingrum, S. Pd. Si

G. Kode : W.OW.SPP.17072019
Waktu : Rabu, 17 Juli 2019, Pukul 12.00 – 12.30 WIB
Tempat : Halaman Madrasah Kelas IV
Subyek : Agus Efendi (Orang Tua dari Khalil Abdul Ghani, Kelas IV-Yusuf)
Fokus : **Standar Pelayanan Pendidikan**

Indikator : 1. Sarana dan Prasarana

1.1. Sudahkah menyediakan buku teks yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dengan perbandingan satu set untuk setiap peserta didik

Semua sudah tercover, sudah disiapkan sejak dari awal kurikulum. Semua satu paket dalam pembayaran. Buku pelajaran dipinjam, ada sedikit sih yang membeli sendiri itupun sifatnya hanya menunjang. Buku pinjaman itu ada yang satu semester dan ada yang setahun lamanya sesuai dengan isi muatan dalam bukunya. Namun ya ada konsekuensi kalau hilang atau rusak harus siap memfoto kopi atau mengganti.

1.3. Apakah perpustakaan menyediakan 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi

Indikator : 2. Pendidik dan Tenaga Kependidikan

2.1. Apakah guru tetap bekerja 37,5 jam per minggu di satuan pendidikan, termasuk merencanakan pembelajaran, melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, membimbing atau melatih peserta didik, dan melaksanakan tugas tambahan

2.2. Apakah menyelenggarakan proses pembelajaran selama 34 minggu per tahun dengan kegiatan tatap muka

Indikator : 3. Kurikulum

3.1. Apakah menerapkan Kurikulum) sesuai ketentuan yang berlaku

Ya, sesuai dengan kurikulum yang ditetapkan oleh kementerian agama maupun kementerian pendidikan dan kebudayaan. Bahkan di sini ada lebihnya muatan lokal seperti tahfidz yang

pelaksanaannya dijamin dengan ISO sehingga semu ter-record, kelas s 1 seumpama harus sudah hafal juz 30, bahkan surat apa di minggu keberapa pun kita tahu. Enaknya di sini di situ. Apa yang ditulis itu yang dikerjain karena ada ISO itu, tersetruktur, saya tinggal kontrol ke anak. Targetnya di sini lebih baik dibanding di MI yang lain.

3.2. *Setiap guru menerapkan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang disusun berdasarkan silabus untuk setiap mata pelajaran yang diampunya*

Indikator : 4. Penilaian Pendidikan

4.1. *Apakah setiap guru mengembangkan dan menerapkan program penilaian untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik.*

Setiap 3 bulan sekali ada undangan pertemuan, ada pengajian dulu kemudian nanti baru evaluasi siswa, kita dikasih record perkembangan rata-rata ulangan harian secara *averaging*, maupun ulangan yang mau dilaksanakan. Tidak hanya melalui pemberian rapor. Kalau hasil ulangan di Akhir Semester atau Akhir tahun disampaikan dalam bentuk laporan, rapor.

Indikator : 5. Penjaminan Mutu Pendidikan

5.1. *Apakah Kepala madrasah melakukan supervisi kelas dan memberikan umpan balik kepada guru dua kali dalam setiap semester*

5.2. *Apakah setiap guru menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada Kepala Sekolah pada akhir semester dalam bentuk laporan hasil prestasi belajar peserta didik.*

5.3. *Kepala Madrasah menyampaikan laporan hasil Ulangan Akhir Semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta Ujian Akhir (US/ UN) kepada orang tua peserta didik dan menyampaikan rekapitulasinya kepada Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota atau Kantor Kementerian Agama di Kabupaten/Kota pada setiap akhir semester*

Setiap 3 bulan sekali ada undangan pertemuan, ada pengajian dulu kemudian nanti baru evaluasi siswa, kita dikasih record perkembangan rata-rata ulangan harian secara *averaging*, maupun ulangan yang mau dilaksanakan. Tidak hanya melalui pemberian rapor. Kalau hasil ulangan di Akhir Semester atau Akhir tahun disampaikan dalam bentuk laporan, rapor.

Indikator : 6.Manajemen Sekolah

5.4. *Apakah menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)*

Purbalingga, 17 Juli 2019
Informan,

Agus Efendi

Lampiran V - Hasil Observasi

Hasil Observasi

Kode : O.SMM.17072019

Fokus : **Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Waktu : Rabu, 17 Juli 2019

No	Kegiatan yang diobservasi	Deskripsi Hasil Observasi
1.	Sosialisasi SMM ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none">• Rabu pagi merupakan jadwal rutin tiap pekan kepala madrasah melakukan rapat koordinasi dengan kepala bidang yang terdiri atas kepala bidang akademik, kesiswaan, kesekretariatan dan keagamaan, sementara kegiatan tahfidz dan membaca al-Qur'an berjalan seperti hari-hari biasanya. Kepala madrasah memimpin rapat dengan tujuan untuk menyosialisasikan tentang kebijakan-kebijakan mutu yang mendapatkan penegasan untuk diimplementasikan dengan melihat pada hasil monitoring selama sepekan sebelumnya sekaligus menampung masalah-masalah yang disampaikan oleh kepala bidang untuk dicarikan solusinya secara bersama-sama. Hasil dari rapat koordinasi ini juga disampaikan nanti di siang harinya pada saat rapat koordinasi dengan seluruh jajaran dewan guru.• Rabu siang seluruh peserta didik pulang setelah melaksanakan shalat dhuhur berjamaah. Sementara dewan guru setelah shalat dhuhur dilanjutkan dengan makan siang dan rapat koordinasi yang dipimpin oleh kepala madrasah dan didampingi oleh kepala-kepala bidang. Materi rapat berisi informasi dari yayasan dan madrasah serta kedinasan, pembinaan oleh kepala madrasah dan sosialisasi hal-hal dari prosedur mutu

		yang perlu ditegaskan penerapannya berdasarkan hasil rapat koordinasi dengan kepala-kepala bidang di pagi harinya.
2.	Monitoring pelaksanaan penerapan SMM ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala madrasah mulai dari pagi hari jam 06.00 sudah <i>standby</i> di pintu gerbang untuk menyapa kedatangan peserta didik dan guru serta karyawan. Maksimal kedatangan guru dan karyawan adalah pukul 06.12 karena di pukul 06.30 kegiatan tahfidz dimulai sampai pukul 07.30, sehingga ada waktu sekitar 15 menit bagi guru untuk mempersiapkan kegiatan tahfidz dan pembelajaran setelahnya. Karena di hari Rabu pagi ada rapat koordinasi dengan kepala-kepala bidang maka yang biasanya Kepala madrasah ketika kegiatan tahfidz berjalan ikut memonitoring dengan mengunjungi satu halaqah ke halaqah lain pagi ini Beliau memimpin rapat di ruang kesekretariatan.

Hasil Observasi

Kode : O.SPP.17072019

Fokus : **Standar Pelayanan Pendidikan**

Waktu : Rabu, 17 Juli 2019

No	Kegiatan yang diobservasi	Deskripsi Hasil Observasi
1. Sarana dan Prasarana	1.1 Rasio buku teks yang ditetapkan Pemerintah mencakup mata pelajaran Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS dengan jumlah siswa 1:1	<ul style="list-style-type: none"> Peneliti mengacu kepada daftar inventaris buku yang ada pada kepala bidang administrasi secara keseluruhan ada 11.328 eksemplar buku yang menjadi koleksi perpustakaan madrasah, termasuk buku pelajaran yang ditetapkan oleh pemerintah baik melalui kementerian pendidikan dan kebudayaan maupun kementerian agama lantas peneliti mengunjungi ruang perpustakaan yang tampak sepi karena peserta didik sedang melaksanakan salat dhuhur berjamaah. Hanya tampak seorang pustakawan yang ada di balik meja resepsionis. Begitu masuk tampak di samping pintu ada sebuah meja dan buku-buku daftar kunjungan perpustakaan, sebuah lemari etalase kaca yang berisi buku-buku referensi, rak koran, lemari kayu berisi buku-buku pengayaan dan beberapa lemari rak berisi buku-buku pelajaran. Koleksi buku perpustakaan nampaknya tidak sejumlah 11.000-an sebagaimana yang ada di buku inventaris, namun hal ini dimaklumi karena memang buku pelajaran dipinjam pakai kepada peserta didik dan di bawa pulang ke rumah yang dikembalikan di akhir semester dan nanti di awal semester diganti dengan buku pelajaran semester berjalan.
	1.2 Memiliki satu set peraga IPA dan bahan	<ul style="list-style-type: none"> Peneliti memasuki ruang laboratorium IPA yang terletak dilantai dua dengan melewati jembatan penghubung antara gedung yang

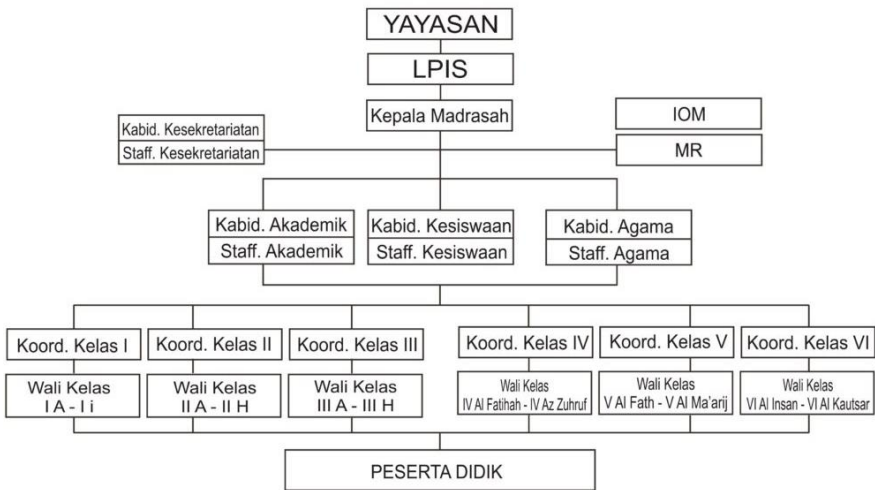
6. Manajemen Madrasah	yang terdiri dari model kerangka manusia, model tubuh manusia, bola dunia (<i>globe</i>), contoh peralatan optik, kit IPA untuk eksperimen dasar, dan poster/carta IPA.	menjadi tempat ruang kepala dan kantor kesekretariatan dengan ruang kelas dan ruang laboratorium IPA tersebut. Di dalam ruang laboratorium ada penanggung jawab ruang yakni Bapak Mukhtar Arief Mahmudi yang sedang menunggu peserta didik peserta lomba KSM untuk dibimbing. Terlihat ada dua buah bola dunia, dua buah model tata surya, satu model kerangka tubuh manusia dan penampang panca indera manusia di atas meja. Sementara di dinding poster carta IPA, proses metamorfosis, contoh ekosistem di laut.
	1.3 Memiliki 100 judul buku pengayaan dan 10 buku referensi	<ul style="list-style-type: none"> • Ruang perpustakaan yang menjadi sentral kegiatan literasi di madrasah tampak representatif dengan lima buah lemari rak besar dan satu lemari etalase, membaca daftar inventaris buku koleksi perpustakaan dan melihat buku-buku yang tertata rapi di rak lemari dan sebagian ada di meja baca seperti 100 judul buku pengayaan tercukupi demikian pula 10 buku referensi yang ada di lemari etalase kaca.
	6.1 Setiap satuan pendidikan menerapkan prinsip-prinsip Manajemen Berbasis Sekolah (MBS)	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat dokumen-dokumen di ruang kesekretariatan baik dokumen evaluasi diri, perumusan visi, misi dan tujuan madrasah, perencanaan, evaluasi dan pelaporan maka dapat disimpulkan MIIS telah menerapkan prinsip-prinsip dalam manajemen berbasis madrasah, terlebih madrasah ini adalah madrasah swasta dan telah menerapkan penjaminan mutu dalam manajemennya.

Lampiran VI - Hasil Dokumentasi

D.SMM.1.1.-Pelatihan dan Persiapan
Implementasi ISO 9001:2015



D.1.2 - Struktur Organisasi
MI Istiqomah Sambas Purbalingga
STRUKTUR ORGANISASI
MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA




D.SMM.1.3 – Sampul Dokumen Prosedur Mutu
ISO 9001:2015




D.SMM.1.3 – Daftar Isi Dokumen Prosedur Mutu ISO 9001:2015

	YAYASAN ISTIQOMAH SAMPAS		No. Dokumen	PM-MI-DI	No. Revisi	00/2
	MI ISTIQOMAH SAMPAS		Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	PURBALINGGA		1 Desember 2016		30 Maret 2017	
			Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU			Ttd			
			(Tim ISO 9001:2015)		(Management Representative)	
DAFTAR ISI						


1. COVER
2. KATA PENGANTAR
3. LEMBAR PENGESAHAN
4. LEMBAR KOMITMEN BERSAMA
5. PROFIL MI ISTIQOMAH SAMPAS
6. VISI, MISI, DAN KEBIJAKAN MUTU
7. STRUKTUR
8. REFERENSI YANG DIACU DALAM PENYUSUNAN SISTEM
9. PENJABARAN SISTEM MANAJEMEN MUTU
10. PM-MI-4.1.1 Pemahaman Organisasi dan Konteksnya
11. PM-MI-4.2.1 Pemenuhan Kebutuhan dan Harapan Pelanggan
12. PM-MI-4.3.1 Penetapan Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu
13. PM-MI-4.4.1 Sistem Manajemen Mutu MIIS dan Proses-prosesnya
14. PM-MI-6.1.1 Tindakan Untuk Mengatasi Risiko dan Peluang
15. PM-MI-6.2.1 Penetapan & Evaluasi Sasaran - Mutu
16. PM-MI-6.2.2 Penetapan & Evaluasi Program Kerja
17. PM-MI-6.3.1 Perencanaan Perubahan
18. PM-MI-7.1.1 Rekrutmen Guru dan Karyawan
19. PM-MI-7.1.2 Penetapan Formasi Guru dan Karyawan
20. PM-MI-7.1.3 Penilaian Kerja
21. PM-MI-7.1.4 Pengelolaan Lingkungan Kerja dan Pembelajaran
22. PM-MI-7.1.5 Pengadaan barang dan jasa
23. PM-MI-7.1.6 Perawatan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana
24. PM-MI-7.1.7 Pelaksanaan Tinjauan dan Perbaikan Instrumen Evaluasi Pembelajaran
25. PM-MI-7.1.8 Pengelolaan Perpustakaan
26. PM-MI-7.1.9 Pengelolaan Keuangan
27. PM-MI-7.2.1 Kompetensi Guru dan Karyawan

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-01	No. Revisi	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)		(Management Representative)	
DAFTAR ISI				

28. PM-MI-7.3.1 Pembinaan Guru dan Karyawan Baru
29. PM-MI-7.4.1 Komunikasi Formal
30. PM-MI-7.4.2 Komunikasi Kepala Bidang
31. PM-MI-7.4.3 Komunikasi Paralel Kelas
32. PM-MI-7.4.4 Komunikasi Guru
33. PM-MI-7.4.5 Komunikasi Guru Bidang Studi
34. PM-MI-7.4.6 Komunikasi Karyawan
35. PM-MI-7.4.7 Komunikasi Khusus
36. PM-MI-7.5.1 Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu
37. PM-MI-7.5.2 Pengendalian Dokumen
38. PM-MI-7.5.3 Pengendalian Catatan Mutu
39. PM-MI-7.5.4 Pelaksanaan Back Up Data
40. PM-MI-8.1.1 Penetapan Standar Isi
41. PM-MI-8.1.2 Penetapan Standar Kompetensi dan Kompetensi Dasara (SK dan KD)
42. PM-MI-8.1.3 Penetapan Program Tahunan
43. PM-MI-8.1.4 Penetapan Program Semester
44. PM-MI-8.1.5 Penetapan Silabus
45. PM-MI-8.1.6 Pencantuman KKM pada Perangkat Pembelajaran
46. PM-MI-8.1.7 Penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)
47. PM-MI-8.1.8 Penyusunan Perangkat Pembelajaran
48. PM-MI-8.1.9 Penyusunan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)
49. PM-MI-8.1.10 Penetapan Jadwal Pembelajaran
50. PM-MI-8.1.11 Penyediaan Buku Referensi
51. PM-MI-8.2.1 Peninjauan Persyaratan Calon Peserta Didik baru
52. PM-MI-8.2.2 Konsultasi Prestasi Belajar Peserta Didik
53. PM-MI-8.2.3 Penanganan Keluhan Pelanggan/stakeholder


 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-DI	No. Revisi	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)		(Management Representative)	
DAFTAR ISI				

- | | |
|------------------|---|
| 54. PM-MI-8.3.1 | Pengembangan Kurikulum |
| 55. PM-MI-8.3.2 | Pengendalian Pelayanan Tidak Sesuai |
| 56. PM-MI-8.4.1 | Penetapan dan Evaluasi Rekanan |
| 57. PM-MI-8.5.1 | Penerimaan Peserta Didik Baru |
| 58. PM-MI-8.5.2 | Pelaksanaan Masa Ta'aruf Siswa Madrasah |
| 59. PM-MI-8.5.3 | Penetapan Guru Mata Pelajaran |
| 60. PM-MI-8.5.4 | Penetapan Wali Kelas |
| 61. PM-MI-8.5.5 | Penetapan Kalender Pendidikan |
| 62. PM-MI-8.5.6 | Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar |
| 63. PM-MI-8.5.7 | Pelaksanaan Program Pembelajaran Al Quran |
| 64. PM-MI-8.5.8 | Pelaksanaan Program Pembelajaran Tahfidzul Quran |
| 65. PM-MI-8.5.9 | Pelaksanaan Ujian Tahfidzul Quran |
| 66. PM-MI-8.5.10 | Pengelolaan Kelas |
| 67. PM-MI-8.5.11 | Pelaksanaan Kegiatan Ekstra Kurikuler |
| 68. PM-MI-8.5.12 | Pelaksanaan Ulangan/Penilaian Harian |
| 69. PM-MI-8.5.13 | Pelaksanaan Ulangan/Penilaian Tengah Semester |
| 70. PM-MI-8.5.14 | Pelaksanaan Ulangan/Penilaian Akhir Semester dan Ulangan Kenaikan Kelas |
| 71. PM-MI-8.5.15 | Pelaksanaan Analisis Ulangan |
| 72. PM-MI-8.5.16 | Pelaksanaan Remedial |
| 73. PM-MI-8.5.17 | Pengelolaan Ujian |
| 74. PM-MI-8.5.18 | Pengidentifikasian dan Penelusuran Dokumen |
| 75. PM-MI-8.5.19 | Penyimpanan Dokumen Pelanggan |
| 76. PM-MI-8.6.1 | Penetapan Kriteria Ketentuan Minimal (KKM) |
| 77. PM-MI-8.6.2 | Penetapan Kriteria Kelulusan |
| 78. PM-MI-8.6.3 | Penetapan Kenaikan Kelas |
| 79. PM-MI-8.6.4 | Penetapan Kelulusan |
| 80. PM-MI-8.6.5 | Pengelolaan Raport |

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-DI	No. Revisi	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001:2015)		(Management Representative)	
DAFTAR ISI				

81. PM-MI-8.6.6 Pengelolaan Ijazah dan SKHU
82. PM-MI-8.6.7 Pelaksanaan Program Promosi Degradasi
83. PM-MI-8.7.1 Pengendalian Pelayanan Tidak Sesuai
84. PM-MI-8.7.2 Penanganan Peserta didik yang bermasalah
85. PM-MI-9.1.1 Pemantauan Efektivitas Kegiatan Belajar Mengajar (KBM)
86. PM-MI-9.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan
87. PM-MI-9.1.3 Analisis Dan Evaluasi Data
88. PM-MI-9.1.4 Pengelolaan Supervisi Guru
89. PM-MI-9.2.1 Audit Internal
90. PM-MI-9.3.1 Tinjauan Manajemen
91. PM-MI-10.2.1 Tindakan Pencegahan
92. PM-MI-10.2.2 Tindakan Perbaikan
93. PM-MI-10.3.1 Perbaikan Berkesinambungan
94. KOSA KATA DAN GLOSARIUM
95. TIM PENYUSUN

D.SMM.1.4 – Referensi Acuan dalam Penyusunan Dokumen Prosedur Mutu SMM ISO 9001:2015 MIIS Purbalingga

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-RF	No. Revisi	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)		(Management Representative)	
REFERENSI YANG DIACU DALAM PENYUSUNAN SISTEM				


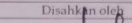
Referensi-referensi yang diacu dalam penerapan sistem manajemen mutu :

1. Standar ISO 9001:2015
2. Undang-undang Sisdiknas nomor 20 tahun 2003
3. Akreditasi sekolah tahun 2014
4. No. 19 tahun 2007 tentang Pengelolaan Pendidikan
5. No. 129a/U/2004 Standar Pelayanan Bidang Pendidikan. Menteri Pendidikan Nasional
6. No. 24 tahun 2007 Standar Sarana dan Prasarana
7. No. 20 tahun 2007 Standar Penilaian Pendidikan
8. No. 19 tahun 2007 Standar Pengelolaan Pendidikan oleh Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah
9. No. 69 tahun 2009 Standar Biaya Nonpersonalia
10. No. 18 tahun 2007 Sertifikasi Guru dalam Jabatan
11. No. 41 tahun 2009 Standar Proses
12. No. 22 tahun 2006 Standar Isi
13. No. 23 tahun 2006 Standar Kompetensi Kelulusan
14. No. 65 tahun 2013 Standar Peroses
15. No. 66 tahun 2013 Standar Penilaian

Dibuat oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh	
TIM ISO			
	NURLAILA OKIYATI, S.Ag. Management Representative	IKHWANDI ARIFIN, S.Ag. M.PdI. Kepala Madrasah	IKHWANDI ARIFIN, S.Ag. M.PdI. Direktur LPIS

Halaman 1 dari 1

D.SMM.1.5 – Visi, Misi dan Kebijakan Mutu MIIS Purbalingga

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-PR	No. Revisi	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd		 (Management Representative)	
	(Tim ISO 9001-2015)			
PROFIL MI ISTIQOMAH SAMBAS				

A. VISI DAN MISI MI ISTIQOMAH SAMBAS

1. Visi

Visi Madrasah Ibtidaiyah Istiqomah Sambas (MIIS) adalah “ Dengan sadar mutu menjadi sekolah unggul, sekolah model dan Islami “. Adapun indikatornya adalah sebagai berikut :

1.1. Madrasah Unggul

- MI Istiqomah Sambas adalah sekolah yang menerima peserta didik dengan kemampuan biasa (normal) kemudian diproses secara unggul sehingga memperoleh hasil yang unggul pula.
- MI Istiqomah Sambas adalah sebuah sekolah yang mampu menciptakan para cendekiawan muslim yang berakal budi dan berakhlak mulia, berwawasan luas terbuka terampil dan kreatif

1.2. Madrasah Model


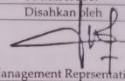
MI Istiqomah Sambas sebagai sekolah model berupaya menjadi sekolah rujukan bagi lembaga-lembaga lain, selalu mencetuskan ide-ide inovatif dibidang pendidikan dalam rangka menjawab tantangan jaman.

1.3. Madrasah Islami

MI Istiqomah Sambas dalam setiap langkah dan geraknya harus mampu menciptakan nuansa keislaman, yang meliputi guru, orang tua/wali murid, peserta didik dan lingkungan sekitarnya.

2. Misi

Misi MI Istiqomah Sambas Purbalingga adalah memberikan pelayanan pendidikan yang maksimal dan optimal bagi seluruh peserta didik dengan mewujudkan :

 <p>YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA</p> <p>PROSEDUR MUTU</p>	No. Dokumen	PM-MI-PR	No. Revisi	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
	Ttd		 (Management Representative)	
(Tim ISO 9001-2015)				
PROFIL MI ISTIQOMAH SAMBAS				

- 1.4. Penyelenggaraan kegiatan Belajar Mengajar yang berkualitas.
- 1.5. Penyediaan tenaga pendidik yang profesional.
- 1.6. Penyediaan sarana prasarana yang representatif.
- 1.7. Penataan lingkungan yang sehat bersih, aman, nyaman dan tertib.
- 1.8. Pembinaan rohani untuk meningkatkan kualitas iman dan taqwa bagi seluruh civitas sekolah.
- 1.9. Mengedepankan kedisiplinan yang tinggi.
- 1.10. Menjalin hubungan yang harmonis dengan Ikatan Orang Tua Murid (IOM), masyarakat, pemerintah maupun dunia usaha.
- 1.11. Penerapan system manajemen mutu.
- 1.12. Pemberdaya berbagai laboratorium dan perpustakaan.
3. Kebijakan Mutu
 1. Mutu pelayanan pendidikan untuk membentuk Peserta Didik Unggul, Mandiri, Kreatif dan Islami adalah prinsip dasar penyelenggaraan pendidikan MI Istiqomah Sambas yang terus dikembangkan sesuai tuntutan jaman.
 2. Untuk menjaga konsistensi dalam penerapan prinsip tersebut diatas MI Istiqomah Sambas menerapkan suatu sistem manajemen mutu yang difokuskan pada perbaikan berkesinambungan setiap aspek khususnya sumber daya dan peningkatan profesionalisme guru.
 3. Direktur dan seluruh staf memiliki komitmen kuat dalam penerapan dan pencapaian setiap tujuan dan sasaran yang terkait dengan kebijakan mutu ini.

D.SMM.2.1 – Sosialisasi Pelaksanaan SMM ISO



D.SMM.2.2 – Monitoring Pelaksanaan SMM ISO dalam Forum Rapat Rabu



D.SMM.3.1.- Pelatihan Auditor dan Manager Representative dalam ISO 9001:2015



D.SMM.3.2.- Pelaksanaan Audit Internal



D.SMM.3.2.- Pelaksanaan Kegiatan *Management Review*



D.SMM.4.1.- Pelaksanaan Audit Eksternal



Audit Eksternal Re-sertifikasi ISO 9001:2015 dari ISO 9001:2008



Audit Eksternal Re-sertifikasi ISO 9001:2015 dari ISO 9001:2008 (2)



Audit Eksternal Re-sertifikasi ISO 9001:2015 dari ISO 9001:2008 (3)

D.SMM.4.2. – Salinan Sertifikat ISO 9001:2015



System Assessment Provider
quality | safety | environment | education | social | others

Certificate of Registration

Certificate no : D128.1.228.10.17

Delta Pas International herewith certifies that the company named below has a Management System which meets the requirements of the normative base specified.

MI ISTIQOMAH SAMBAS
Jalan A.W Soemarmo No. 52A, Purbalingga
Jawa Tengah - Indonesia



The Normative Base **ISO 9001 : 2015**

For the following activities

Providing and Managing Islamic Elementary School Educational Services

Issue date October 23rd, 2017
Audit Report No : DPI-Q1228
Date of Audit September 22nd, 2017

This Certificate of Registration is
valid up to and
including October 22nd, 2020
Delta Pas International
Setyajaya Building 2nd Floor,
Jl. Pajajaran no. 23 Bogor 16143

Dr. Ir. Retno Indrati, M.Sc
Certification Manager

Issued : 01

D.SPP.1.1. – Salinan Piagam Akreditasi Tahun 2013
MI Istiqomah Sambas Purbalingga

Cd. 095922



**BADAN AKREDITASI NASIONAL SEKOLAH / MADRASAH
(BAN-S/M)**

Sertifikat Akreditasi

SEKOLAH DASAR/MADRASAH IBTIDAIYAH

Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN-S/M) menetapkan bahwa:

Sekolah/Madrasah : MI Istiqomah Sambas

NPSN : 1010000000000000000

Alamat : Jl. AW Soemarmo No. 524 Purbalingga

Kabupaten/Kota : Purbalingga

Provinsi : Jawa Tengah

Telah diakreditasi dengan nilai 98 peringkat A
berdasarkan SK Penetapan Hasil Akreditasi BAN-S/M Nomor 101/BAP-SM/XI/2013

Sertifikat ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 16 November 2018

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal 16 November 2013


Ketua BAN-S/M
Badan Akreditasi Provinsi Sekolah/Madrasah
Jawa Tengah
Drs. H. Subarjo, MM
Ketua

NILAI AKREDITASI

MIS Istigamah Sambas

No	Komponen	Nilai
1	Standar Isi	99
2	Standar Proses	92
3	Standar Kompetensi Lulusan	99
4	Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	99
5	Standar Sarana dan Prasarana	97
6	Standar Pengelolaan	100
7	Standar Pembiayaan	100
8	Standar Penilaian Pendidikan	98
	Nilai Akhir	98

KLASIFIKASI PERINGKAT AKREDITASI :

Klasifikasi	Peringkat
88 ≤ Nilai < 100	A (Amat Baik)
70 ≤ Nilai < 88	B (Baik)
60 ≤ Nilai < 70	C (Cukup)

Semarang

Ditetapkan di

Pada tanggal 16 November 2013

Ketua BAN-SM

Badan Akreditasi Provinsi Sekolah/Madrasah
Jawa Tengah



Subarjo, MM

Ketua

D.SPP.1.2 – Salinan Surat Keputusan BAN-S/M Nomor 489/BAN-SM/SK/2019 tentang Penetapan Hasil dan Rekomendasi Akreditasi Sekolah/Madrasah Provinsi Jawa Tengah Tahap I

SURAT KEPUTUSAN
BADAN AKREDITASI NASIONAL SEKOLAH/MADRASAH
NOMOR: 489/BAN-SM/SK/2019
TENTANG
PENETAPAN HASIL DAN REKOMENDASI AKREDITASI SEKOLAH/MADRASAH
PROVINSI JAWA TENGAH TAHAP I

Menimbang:

- a. bahwa sekolah/madrasah yang nama-namanya tercantum dalam lampiran surat keputusan ini telah divisitasi, diobservasi, dan diverifikasi dan memenuhi persyaratan untuk ditetapkan hasil akreditasinya melalui Rapat Pleno BAN-S/M;
- b. bahwa seluruhnya butir (1) di atas, perlu ditetapkan nilai, peringkat, dan predikat akreditasi, serta rekomendasi tindak lanjut hasil akreditasi sekolah/madrasah.

Mengingat:

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan; dan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 13 Tahun 2018 tentang Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah dan Badan Akreditasi Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Nonformal;
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 11/9/2018 tentang Pengangkatan Anggota BAN-S/M dan BAN-PAUD dan PMP Periode 2018-2022;
5. Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Nomor 258/BAN-SM/SK/2019 tentang Pedoman Akreditasi Sekolah/Madrasah;
6. Surat Keputusan Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah Nomor 089/BAN-SM/SK/2019 tentang Prosedur Operasional Standar Pelaksanaan Akreditasi Sekolah/Madrasah Tahun 2019.

Memperhatikan:

Pembahasan dan hasil Rapat Pleno BAN-S/M tentang Penetapan Hasil dan Rekomendasi Akreditasi Sekolah/Madrasah Provinsi JAWA TENGAH Tahap I yang dilaksanakan pada tanggal 27 Mei 2019

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

KESATU : Hasil akreditasi dalam bentuk nilai dan peringkat akreditasi sekolah/madrasah sebagaimana terlampir;

KEDUA : Rekomendasi tindak lanjut hasil akreditasi sekolah/madrasah;

Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai berakhirnya masa berlaku akreditasi. Apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.



Surat Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Sekolah/Madrasah yang bersangkutan
2. Dinas Pendidikan Provinsi/Kabupaten/Kota
3. Karwil Kementerian/Kankemenag
4. UMP

1077	60710532	MIS MUHAMMADIYAH LAMONGAN	KABUPATEN PURBALINGGA	98	90	93	77	70	93	99	98	89	B
1078	60710535	MIS MUHAMMADIYAH 2 SLINGA	KABUPATEN PURBALINGGA	93	95	89	83	72	87	96	90	88	B
1079	60710536	MIS ISLAMIAH SLINGA	KABUPATEN PURBALINGGA	88	95	97	86	85	98	91	98	92	A
1080	60710538	MIS MUHAMMADIYAH ARENAN	KABUPATEN PURBALINGGA	91	90	89	90	80	91	89	90	89	B
1081	60710540	MIS MUHAMMADIYAH SIDANEKARA	KABUPATEN PURBALINGGA	93	91	79	79	68	84	93	95	85	B
1082	60710544	MIS MA' ARUF NU PEMOLIH	KABUPATEN PURBALINGGA	90	94	89	80	79	90	89	91	87	B
1083	60710550	MIS MA' ARUF NU KARANGSARI 2	KABUPATEN PURBALINGGA	90	83	92	80	88	82	90	94	85	B
1084	60710553	MIS MUHAMMADIYAH 1 BABAKAN	KABUPATEN PURBALINGGA	97	92	92	78	83	97	96	96	91	A
1085	60710567	MI NEGERI 2 PURBALINGGA	KABUPATEN PURBALINGGA	96	94	89	88	82	93	97	97	92	A
1086	60710595	MIS MUHAMMADIYAH TIMBANG	KABUPATEN PURBALINGGA	96	95	92	90	77	94	93	94	91	A
1087	60710609	MIS MUHAMMADIYAH MAJATENGGAH	KABUPATEN PURBALINGGA	95	94	89	84	68	96	99	95	90	B
1088	60710624	MI NEGERI 1 PURBALINGGA	KABUPATEN PURBALINGGA	98	94	96	90	85	95	99	94	94	A
1089	60710661	MIS ISTIQOMAH SAMBAS	KABUPATEN PURBALINGGA	100	98	100	91	89	99	99	100	96	A
1090	60710687	MIS MUHAMMADIYAH SUMAMPIR	KABUPATEN PURBALINGGA	93	90	93	84	89	92	93	92	91	A
1091	60710684	MIS COKROAMINOTO SIDERUK	KABUPATEN BANJARNEGARA	98	97	96	82	72	95	99	98	92	A
1092	60710687	MIS COKROAMINOTO PASEH	KABUPATEN BANJARNEGARA	97	99	96	85	76	88	100	98	92	A
1093	60710688	MIS MUHAMMADIYAH SEPEDANG	KABUPATEN BANJARNEGARA	97	94	93	83	70	84	96	97	88	B
1094	60710693	MIS MUHAMMADIYAH SEMAMPUR	KABUPATEN BANJARNEGARA	95	97	93	90	87	97	93	96	93	A
1095	60710696	MIS MUHAMMADIYAH01 SATUR	KABUPATEN BANJARNEGARA	95	96	89	90	82	94	95	93	92	A
1096	60710698	MIS MUHAMMADIYAH03 SATUR	KABUPATEN BANJARNEGARA	95	88	86	85	78	81	87	83	86	B
1097	60710708	MIS GUPPI WINONG	KABUPATEN BANJARNEGARA	92	92	92	89	73	89	91	98	89	B
1098	60710710	MIS MUHAMMADIYAH WATUUURUP	KABUPATEN BANJARNEGARA	95	94	96	87	83	94	89	94	86	B
1099	60710711	MIS AL FATAH MAJALENGKA	KABUPATEN BANJARNEGARA	93	93	89	87	83	89	93	91	90	B
1100	60710712	MIS COKROAMINOTO 02 MAJALENGKA	KABUPATEN BANJARNEGARA	95	96	92	86	84	90	93	95	91	A
1101	60710716	MIS MUHAMMADIYAH SAMPIANG	KABUPATEN BANJARNEGARA	95	96	90	86	76	95	95	89	90	B
1102	60710728	MIS COKROAMINOTO 01 DAWUHAN	KABUPATEN BANJARNEGARA	95	96	89	86	75	97	97	96	91	A
1103	60710748	MIS COKROAMINOTO 02 LEBAKWANGI	KABUPATEN BANJARNEGARA	90	94	83	88	80	92	95	98	89	B
1104	60710749	MIS GUPPI	KABUPATEN BANJARNEGARA	93	94	90	84	68	97	97	96	89	B
1105	60710751	MIS COKROAMINOTO DUREN	KABUPATEN BANJARNEGARA	93	90	89	78	67	93	97	92	87	B
1106	60710753	MIS COKROAMINOTO	KABUPATEN BANJARNEGARA	93	89	89	80	66	95	95	95	87	B

D.SPP.1.3 - Salinan Instrumen Isian Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Kabupaten Purbalingga
Kecamatan Purbalingga
Nama Lembaga MI Istiqomas Sambas
Jenis & Status Lembaga MI Swasta



Jumlah IP yang Sudah SPM

29

Jumlah IP yang Belum SPM

1

NPSN		60710661
IP	Uraian	Capaian IP
IP 02.1.	Jumlah SD/MI yang semua rombongan belajarnya tidak melebihi 32 orang	Belum SPM
	Jumlah Rombel	41
	Jumlah Siswa Kelas 1	270
	Jumlah Siswa Kelas 2	271
	Jumlah Siswa Kelas 3	268
	Jumlah Siswa Kelas 4	209
	Jumlah Siswa Kelas 5	165
	Jumlah Siswa Kelas 6	203
	Jumlah Siswa	1386
	Jumlah Rombel < = 32	4
	Jumlah Rombel > 32 Siswa	37
IP 02.2.	Jumlah SD/MI yang telah memenuhi kebutuhan meja, kursi, dan papan tulis untuk setiap rombongan	SPM
	Jumlah Ruang	41
	RK Baik	41
	RK R Ringan	0
	RK R Sedang	0
	RK R Berat	0
	Gap Ruang Kelas	0
	Jumlah Papan Tulis	41
	Gap Papan Tulis	0
	Jumlah Kapasitas Meja	1396
	Gap Kapasitas Meja	10
	Jumlah Kapasitas Kursi	1396
	Gap Kapasitas Kursi	10
IP 04.1.	Jumlah SD/MI yang memiliki satu ruang guru dan dilengkapi dengan meja dan kursi untuk setiap orang guru, kepala sekolah/madrasah dan staf kependidikan lainnya	SPM
	Ruang Guru	1
	Kapasitas Meja Guru di Ruang Guru	105
	Kapasitas Kursi Guru di Ruang Guru	105

IP	Uraian	Capaian IP
	Gap Meja Guru di Ruang Guru	17
	Gap Kursi Guru di Ruang Guru	17
IP 05.1	Jumlah SD/MI yang memiliki satu orang guru untuk setiap 32 peserta didik	SPM
	Jumlah Siswa	1386
	Jumlah Guru	88
	Rasio Siswa Guru	15,75
IP 05.2	Jumlah SD/MI yang memiliki 6 (enam) orang guru atau 4 (empat) orang guru untuk daerah khusus	SPM
	Jumlah Rombel	41
	Jumlah Guru	88
	Gap IP 05.2	47
IP 07.1	Jumlah SD/MI yang memiliki 2 orang guru yang memenuhi kualifikasi akademik S1 atau D-IV	SPM
	Jumlah Guru S1	88
	Gap IP 07.1	86
IP 07.2	Jumlah SD/MI yang memiliki 2 orang guru yang telah memiliki sertifikat pendidik	SPM
	Jumlah Guru Bersertifikasi	29
	Gap IP 07.2	27
IP 10.	Jumlah kepala SD/MI yang berkualifikasi akademik S-1 atau D-IV dan memiliki sertifikat pendidik	SPM
IP 14.1	Jumlah SD/MI yang mendapat kunjungan oleh pengawas satu kali setiap bulan dan setiap kunjungan selama ≥ 3 jam untuk melakukan supervisi dan pembinaan	SPM
	Jumlah Kunjungan Pengawas	9
	Gap Jumlah Kunjungan Pengawas	1
	Rata-rata durasi Kunjungan Pengawas Minimal 3 Jam per Kunjungan	9
	Gap Jumlah Kunjungan Pengawas 3 Jam	1
IP 15.1	Jumlah set buku teks mata pelajaran (Bahasa Indonesia, Matematika, IPA, IPS, dan PKn) yang sudah ditetapkan kelayakannya oleh Pemerintah yang disediakan oleh sekolah	SPM
	Jumlah Siswa Kelas 1	270
	Gap Jumlah Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 1	0
	Gap Jumlah Buku Teks Matematika Kelas 1	0
	Gap Jumlah Buku Teks IPA Kelas 1	0
	Gap Jumlah Buku Teks IPS Kelas 1	0
	Gap Jumlah Buku Teks PKn Kelas 1	0
	Jumlah Siswa Kelas 2	271


NPSN		60710661
IP	Uraian	Capaian IP
	Gap Jumlah Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 2	1
	Gap Jumlah Buku Teks Matematika Kelas 2	1
	Gap Jumlah Buku Teks IPA Kelas 2	1
	Gap Jumlah Buku Teks IPS Kelas 2	1
	Gap Jumlah Buku Teks PKn Kelas 2	1
	Jumlah Siswa Kelas 3	268
	Gap Jumlah Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 3	2
	Gap Jumlah Buku Teks Matematika Kelas 3	2
	Gap Jumlah Buku Teks IPA Kelas 3	2
	Gap Jumlah Buku Teks IPS Kelas 3	2
	Gap Jumlah Buku Teks PKn Kelas 3	2
	Jumlah Siswa Kelas 4	209
	Gap Jumlah Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 4	0
	Gap Jumlah Buku Teks Matematika Kelas 4	0
	Gap Jumlah Buku Teks IPA Kelas 4	0
	Gap Jumlah Buku Teks IPS Kelas 4	0
	Gap Jumlah Buku Teks PKn Kelas 4	0
	Jumlah Siswa Kelas 5	165
	Gap Jumlah Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 5	0
	Gap Jumlah Buku Teks Matematika Kelas 5	0
	Gap Jumlah Buku Teks IPA Kelas 5	0
	Gap Jumlah Buku Teks IPS Kelas 5	0
	Gap Jumlah Buku Teks PKn Kelas 5	0
	Jumlah Siswa Kelas 6	203
	Gap Jumlah Buku Teks Bahasa Indonesia Kelas 6	0
	Gap Jumlah Buku Teks Matematika Kelas 6	0
	Gap Jumlah Buku Teks IPA Kelas 6	0
	Gap Jumlah Buku Teks IPS Kelas 6	0
	Gap Jumlah Buku Teks PKn Kelas 6	0
IP 15.2.	Jumlah SD/MI yang telah memenuhi IP-15.1. Sekolah	SPM
IP 17	Jumlah SD/MI yang memiliki set peraga dan bahan IPA - secara lengkap	SPM
	Jumlah Model Kerangka Manusia	1
	Gap Jumlah Model Kerangka Manusia	0
	Jumlah Model Tubuh Manusia	2
	Gap Jumlah Model Tubuh Manusia	2
	Jumlah Globe	2
	Gap Jumlah Globe	2

Urutan		Capaian-IP
Jumlah Contoh Peralatan Optic		1
Gap Jumlah Kaca pembesar		0
Gap Jumlah Cermin datar		0
Gap Jumlah Cermin cekung		0
Gap Jumlah Cermin cembung		0
Gap Jumlah Lensa datar		0
Gap Jumlah Lensa cembung		0
Jumlah KIT IPA Dasar		1
Gap Jumlah Model Tata Surya		2
Gap Jumlah Magnet batang		0
Jumlah Poster/Carta		1
Gap Jumlah Poster Metamorfosis		1
Gap Jumlah Poster Hewan Langkah		1
Gap Jumlah Poster Hewan Dilindungi		1
Gap Jumlah Poster Tanaman Khas Indonesia		1
Gap Jumlah Poster Contoh Ekosistem		1
Gap Jumlah Poster Sistem-sistem Pernafasan Hewan		1
IP 18.1. Jumlah SD/MI yang telah memenuhi jumlah buku pengayaan dan referensi		SPMI
Jumlah Buku Referensi		1250
Gap Jumlah Buku Referensi		1250
Jumlah Buku Pengayaan		6066
Gap Jumlah Buku Pengayaan		6066
IP 19.1. Jumlah guru tetap yang rata-rata jam kerja per minggu \geq 37,5 jam		SPMI
Jumlah Guru Tetap		69
Jumlah Guru Tetap Bekerja 37,5 Jam per Minggu		69
Gap Jumlah Guru Bekerja 37,5 Jam		0
IP 19.2. Jumlah SD/MI yang telah memenuhi IP-19.1		SPMI
IP 20.1. Jumlah rombongan belajar yang memenuhi standar		SPMI
IP 20.2. Jumlah SD/MI yang menyelenggarakan proses pembelajaran di sekolah selama 34 minggu per tahun dengan kegiatan pembelajaran kelas I-II 18 jam per minggu, kelas III 24 jam per minggu, dan kelas IV-VI 27 jam per minggu		SPMI
IP 21.1. Jumlah SD/MI yang menerapkan kurikulum sesuai dengan ketentuan yang berlaku		SPMI

Uraian		Capaian IP
IP 22.1.	Jumlah guru yang menerapkan RPP berdasarkan silabus untuk mata pelajaran yang diampunya	SPM
	Jumlah Guru	88
	Jumlah Guru Menerapkan RPP Sesuai Silabus	88
	Gap Jumlah Guru Menerapkan RPP Sesuai Silabus	0
IP 22.2.	Jumlah SD/MI yang telah memenuhi IP-22.1	SPM
IP 23.1.	Jumlah guru yang mengembangkan dan menerapkan program penilaian untuk membantu meningkatkan kemampuan belajar peserta didik	SPM
	Jumlah Guru	88
	Jumlah Guru Mengembangkan Program Penilaian	88
	Gap Guru Mengembangkan Program Penilaian	0
IP 23.2.	Jumlah SD/MI yang telah memenuhi IP-23.1	SPM
IP 24.1.	Jumlah SD/MI yang kepala sekolahnya melakukan supervisi kelas dan memberikan umpan balik kepada guru dua kali dalam setiap semester	SPM
	Jumlah Guru	88
	Jumlah Guru Menerima Supervisi Kelas	88
	Gap Guru Menerima Supervisi Kelas	0
IP 25.1.	Jumlah guru yang menyampaikan laporan hasil evaluasi mata pelajaran serta hasil penilaian setiap peserta didik kepada Kepala Sekolah pada akhir semester	SPM
	Jumlah Guru	88
	Jumlah Guru Menyampaikan Hasil Evaluasi	88
	Gap Jumlah Guru Menyampaikan Hasil Evaluasi	0
IP 25.2.	Jumlah SD/MI yang telah memenuhi IP-25.1	SPM
IP 26.1	Jumlah satuan pendidikan yang menyampaikan laporan hasil Ulangan Akhir Semester (UAS) dan Ulangan Kenaikan Kelas (UKK) serta Ujian Akhir (US/UN) kepada orang tua peserta didik	SPM
	Melaporkan Hasil UAS ke Orang Tua Siswa	1
	Melaporkan Hasil UKK ke Orang Tua Siswa	1
	Melaporkan Hasil UN ke Orang Tua Siswa	1
IP 26.2.	Jumlah SD/MI yang menyampaikan rekapitulasi hasil tes tengah tahunan kepada Dinas Pendidikan atau Kantor Kemenag kabupaten/kota pada setiap akhir semester	SPM
	Melaporkan Hasil UAS ke Dinas Pendidikan/Kemenag Kabupaten	1
	Melaporkan Hasil UKK ke Dinas Pendidikan/Kemenag Kabupaten	1

NPSN		50710661
Uraian		Capaian IP
Melaporkan Hasil UN ke Dinas Pendidikan/Kemenag Kabupaten		1
IP 27.1.	Jumlah satuan pendidikan yang memiliki rencana kerja tahunan	SPM
IP 27.2.	Jumlah satuan pendidikan yang memiliki laporan tahunan	SPM
IP 27.3.	Jumlah satuan pendidikan yang memiliki komite sekolah yang berfungsi baik	SPM
	Komite Sekolah Aktif Kebijakan Sekolah	1
	Komite Sekolah Aktif Program Kerja Sekolah	1
	Komite Sekolah Aktif Anggaran Sekolah	1

D.SPP.1.4. – Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-4.3.1	No.Rev/Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan	Tanggal Pengesahan		
	1 Desember 2016	30 Maret 2017		
	Dibuat oleh	Disahkan oleh		
PROSEDUR MUTU	Ttd		(Management Representative)	
	(Tim ISO 9001-2015)			
PENETAPAN RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU				

1. Tujuan

Prosedur ini memberikan pedoman dalam penetapan ruang lingkup sistem manajemen mutu yang diterapkan di MI Istiqomah Sambas.


2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku bagi setiap penetapan ruang lingkup sistem manajemen mutu yang diterapkan di MI Istiqomah Sambas.


3. Uraian Umum

- 3.1. Ruang lingkup sistem manajemen mutu adalah cakupan atau batasan penerapan sistem manajemen mutu seluruh area yang ada di lingkungan MI Istiqomah Sambas.
- 3.2. Penerapan sistem manajemen mutu di MI Istiqomah Sambas tidak mencakup kegiatan pasca pengiriman.
- 3.3. Penetapan ruang lingkup sistem manajemen mutu harus mempertimbangkan :
 - 3.3.1. Isu-isu eksternal dan internal.
 - 3.3.2. Persyaratan lain dari pelanggan.
 - 3.3.3. Produk dan jasa lain dari pelanggan.
- 3.4. Sistem Manajemen Mutu MI Istiqomah Sambas mencakup seluruh proses-proses utama layanan pendidikan antara lain :
 - 3.4.1. Pelaksanaan PPDB
 - 3.4.2. Pelaksanaan Masa Ta'aruf Siswa Madrasah (MATSAMA)
 - 3.4.3. Penyediaan Tenaga Pendidik Dan Kependidikan
 - 3.4.4. Penetapan Formasi Guru dan Karyawan
 - 3.4.5. Pembinaan Tugas Pokok dan Profesionalisme Guru
 - 3.4.6. Pelaksanaan Supervisi KBM
 - 3.4.7. Pelaksanaan Penilaian Kinerja Guru
 - 3.4.8. Penetapan Kurikulum

Halaman 1 dari 5

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-4.3.1	No. Rev/Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)		(Management Representative)	
PENETAPAN RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU				

- 3.4.9. Penyusunan Perangkat Pembelajaran
- 3.4.10. Penyediaan Buku Referensi dan Sumber Belajar
- 3.4.11. Pengelolaan Perpustakaan
- 3.4.12. Pelaksanaan Pengelolaan Kelas
- 3.4.13. Pelaksanaan Proses Belajar Mengajar
- 3.4.14. Pemantauan dan Pengukuran Efektifitas Proses Pembelajaran
- 3.4.15. Pelaksanaan Evaluasi (Ulangan Harian, Ulangan Tengah Semester dan Ulangan Akhir Semester/Ulangan Kenaikan Kelas)
- 3.4.16. Pelaksanaan Program Promosi Degradasi Peserta Didik Kelas 4 sampai 6 Semester 1 dan 2
- 3.4.17. Pelaksanaan Konsultasi Prestasi Belajar Peserta Didik
- 3.4.18. Pelaksanaan layanan Konseling
- 3.4.19. Pengelolaan Raport
- 3.4.20. Pengelolaan Ujian
- 3.4.21. Pengelolaan Ijazah dan SKHU
- 3.4.22. Pelaksanaan Adabiyah Yaumiyah (Afektif)
- 3.4.23. Pengelolaan Ibadah Harian
- 3.4.24. Pengelolaan Program Qiroatul Qur'an
- 3.4.25. Pengelolaan Program Tahfidzul Qur'an
- 3.4.26. Pengelolaan Program Qiroatul Kutub
- 3.4.27. Pengelolaan Pesantren Ramadhan
- 3.4.28. Pelaksanaan Kegiatan Qurban
- 3.4.29. Pembinaan rohani bagi peserta didik putri
- 3.4.30. Pengelolaan Kegiatan Ekstra kurikuler
- 3.4.31. Pengelolaan Kegiatan Bina Prestasi
- 3.4.32. Pengelolaan Kegiatan Intrakurikuler
- 3.4.33. Pengelolaan Sistem Manajemen Mutu

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-4.3.1	No.Rev/Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)		(Management Representative)	
PENETAPAN RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU				

3.5. Sistem Manajemen Mutu MI Istiqomah Sambas mencakup seluruh proses-proses pendukung layanan pendidikan antara lain :

- 3.5.1. Pengelolaan Kehumasan
- 3.5.2. Pengelolaan Laboratorium IPA
- 3.5.3. Pengelolaan Laboratorium Komputer
- 3.5.4. Pengelolaan Laboratorium Musik
- 3.5.5. Pengelolaan Keamanan Madrasah
- 3.5.6. Pelaksanaan Antar Jemput
- 3.5.7. Pengelolaan Administrasi Sekolah
- 3.5.8. Pengelolaan Keuangan
- 3.5.9. Pengelolaan UKS
- 3.5.10. Pengelolaan Fotokopi
- 3.5.11. Cleaning Service


4. Prosedur

4.1. Kepala Madrasah

- 4.1.1. Mengidentifikasi point 3.3.1 – 3.3.3
- 4.1.2. Menetapkan cakupan atau batasan ruang lingkup dalam penerapan sistem manajemen mutu. Dengan menggunakan Formulir Ruang Lingkup Sistem Manajemen Mutu PM-MI-4.3.1/L1
- 4.1.3. Mensosialisasikan cakupan atau batasan ruang lingkup sistem manajemen mutu kepada kepala bidang, guru dan karyawan.
- 4.1.4. Mendokumentasikan arsip cakupan atau batasan ruang lingkup sistem manajemen mutu.

4.2. Kepala Bidang dan Staf, Guru dan Karyawan


- 4.2.1. Menerima sosialisasi tentang cakupan atau batasan ruang lingkup sistem manajemen mutu dari kepala madrasah.

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-4.3.1	No.Rev/Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)		(Management Representative)	
PENETAPAN RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU				

4.2.2. Menerapkan sistem manajemen mutu sesuai dengan ruang lingkupnya.

5. Lampiran

5.1. PM-MI-4.3.1/L1 Formulir Penetapan Ruang Lingkup Sistem
Manajemen Mutu.

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-4.3.1/LI	No.Rev/ Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)			
FORMULIR PENETAPAN RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU				

RUANG LINGKUP SISTEM MANAJEMEN MUTU
MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA
TAHUN _____

No	Proses - Proses	Penanggung Jawab	Keterangan

Ditinjau/ditetapkan oleh,
 Kepala Madrasah

(_____)

D.SPP.1.5. – Sasaran Mutu MI Istiqomah Sambas



YAYASAN ISTIQOMAH SAMPAS PURBALINGGA
MADRASAH IBTIDAIYAH ISTIQOMAH SAMPAS
P U R B A L I N G G A

STATUS : " TERAKREDITASI A "

Jl. A. W. Soemarmo 52A * Purbalingga * Telp/Fax (0281) 894594 E-mail : miispbg@yahoo.com

SASARAN MUTU MI ISTIQOMAH SAMPAS

Tahun pelajaran 2018/2019

1. Pemenuhan dan peningkatan kompetensi guru dan karyawan 100%
2. Penetapan kurikulum MI Istiqomah Sambas 100%
3. Proses Belajar Mengajar berjalan 100%
4. Ketuntasan hasil belajar tiap paralel kelas minimal 80,00
5. Perolehan nilai ujian rata-rata 85,00
6. Layanan perpustakaan berjalan 85%
7. Penguatan pendidikan karakter warga madrasah 80%
8. Pelaksanaan ibadah harian 100%
9. Ketuntasan pembelajaran Al Quran 85%
10. Ketuntasan capaian tahfidzul Quran 75%
11. Ketuntasan pembelajaran Qiroatul Kutub 75%
12. Pelaksanaan kegiatan PHBI 100%
13. Pelaksanaan pembinaan rohani dan kajian keislaman 90%
14. Terpenuhinya jumlah peserta didik baru sebanyak 270 anak 100%
15. Pengembangan dan pembinaan prestasi bakat minat dan pengembangan diri peserta didik tercapai 85%
16. Terlaksananya kegiatan Trias UKS 90%
17. Terlaksananya PHBN dan PHBY 95%
18. Pelayanan kegiatan bimbingan konseling 90%
19. Program antar jemput madrasah mampu melayani minimal 30% dari jumlah peserta didik 100%
20. Pengelolaan keuangan madrasah terlaksana 100%
21. Pengelolaan layanan administrasi terlaksana 95%
22. Pengadaan dan pengelolaan sarana dan prasarana madrasah 90%
23. Terciptanya keamanan di lingkungan madrasah 100%
24. Pelaksanaan dan penerimaan studi banding 100%
25. Pelaksanaan publikasi kegiatan madrasah 100%
26. Sistem manajemen mutu berjalan secara konsisten

Purbalingga, 13 Juli 2018

Kepala Madrasah

Ikhwandi Arifin, S.Ag. M.Pd.I
NIP. 197307142005011003

D.SPP.1.6. – Suasana Ruang Perpustakaan



Ruang Perpustakaan (1)



Ruang Perpustakaan (2)

D.SPP.1.7. – Suasana Ruang Laboratorium IPA



Alat peraga IPA di Ruang Laboratorium IPA



Alat peraga IPA di Ruang Laboratorium IPA (2)

D.SPP.1.8. – Daftar Inventaris Alat Peraga IPA

DATA ALAT PERAGA LABORATORIUM IPA MI ISTIQOMAH SAMBAS TAHUN AJARAN 2018/2019

NO	NAMA ALAT PERAGA	JUMLAH	KEADAAN		
			BAIK	RUSAK RINGAN	RUSAK BERAT
1	Model kerangka manusia	1		V	
2	Model tubuh manusia	6	V		
3	Bola dunia	2	V		
4	Contoh Peralatan Optik				
	Kaca pembesar	2	V		
	Cermin datar	50	V		
	Cermin cekung	1	V		
	Cermin cembung	1	V		
	Lensa datar	1	V		
	Lensa cekung	1	V		
	Lensa cembung	1	V		
5	Kit IPA untuk eksperimen dasar	2		V	
	Model tata surya	3	V		
	Magnet	4	V		
6	Poster/carta IPA	20	V		
	Metamorfosis	3	V		
	Hewan langka	6	V		
	Hewan dilindungi	6	V		
	Tanaman khas Indonesia	1	V		
	Contoh ekosistem	1	V		
	Sistem-sistem pernafasan hewan	2	V		

Mengetahui;
Kepala Madrasah



M. H. WANDI ARIFIN, S.Ag. M.Pd.I.
NIP. 197307142005011003

Purbalingga, 4 Januari 2019
Penanggung Jawab Lab IPA

MUKHTAR ARIEF MAHMUDI, SKM
NIP. 28.06.06.102

D.SPP.2.1 – Salinan Beban Belajar dan Minggu Efektif dalam Dokumen Kurikulum MI Istiqomah Sambas

- d. Beban belajar satu minggu kelas IV, V, dan VI adalah 36 jam pembelajaran, durasi setiap satu jam pembelajaran adalah 35 menit
2. Beban belajar di kelas I, II, III, IV, dan V dalam satu semester paling sedikit 18 minggu dan paling banyak 20 minggu
3. Beban belajar di kelas VI pada semester ganjil paling sedikit 18 minggu dan paling banyak 20 minggu
4. Beban belajar di kelas VI pada semester genap paling sedikit 14 minggu dan paling banyak 16 minggu
5. Beban belajar dalam satu tahun pelajaran paling sedikit 36 minggu dan paling banyak 40 minggu.

B. Beban Belajar MI Istiqomah Sambas Purbalingga

Pengaturan beban belajar yang dilakukan oleh MI Istiqomah Sambas Purbalingga adalah sebagai berikut:

1. Beban belajar dalam jam pembelajar per minggu sebagai berikut:
 - a. Beban belajar satu minggu Kelas I adalah 47 jam pembelajaran
 - b. Beban belajar satu minggu Kelas II adalah 47 jam pembelajaran
 - c. Beban belajar satu minggu kelas III adalah 55 jam pembelajaran
 - d. Beban belajar satu minggu kelas IV, V, dan VI adalah 55 jam pembelajaran, durasi setiap satu jam pembelajaran adalah 35 menit
2. Beban belajar di Kelas I, II, III, IV, dan V dalam semester adalah 19 minggu
3. Beban belajar kelas VI pada semester ganjil adalah 19 minggu
4. Beban belajar kelas VI pada semester genap adalah 18 minggu
5. Beban belajar dalam satu tahun pelajaran 38 minggu
6. Terdapat penambahan beban belajar sebanyak 2 jam pelajaran per pekan sesuai kebutuhan belajar peserta didik dengan mempertimbangkan kebutuhan akademik, sosial, budaya dan faktor lain, sebagai contoh perbaikan untuk membaca, berhitung, persiapan ujian kelas VI, persiapan munaqosyah pembelajaran Al Quran dan sebagainya.

D.SPP.3.1 – Struktur Kurikulum dalam Dokumen

1. Struktur Kurikulum untuk kelas III dan VI

Tabel 5 : Struktur Kurikulum untuk kelas III dan VI

(Kurikulum 2006 untuk mata pelajaran umum dan kurikulum 2013 untuk mata pelajaran PAI dan Bahasa Arab)

Komponen	Kelas dan Alokasi Waktu Per Minggu	
	III	VI
A. Mata Pelajaran		
1. Pendidikan Agama Islam		
a. Al Quran Hadits	2	2
b. Aqidah Akhlaq	2	2
c. Fiqih	2	2
d. SKI	2	2
2 Pendidikan Kewarganegaraan	2	2
3 Bahasa Indonesia	6	6
4 Bahasa Arab	2	2
5 Matematika	8	8
6 Ilmu Pengetahuan Alam	4	6
7 Ilmu Pengetahuan Sosial	2	3
8 Seni Budaya dan Keterampilan	1	1
9 Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan	2	2
B. Muatan Lokal		
1. Basa Jawa	1	2
2. Bahasa Inggris	1	2
3. TIK	-	-
4. Qiroatul Kutub	-	1
5. Qiroatul Quran	6	-
6. Tahfidzul Quran	9	9
C. Pengembangan Diri	2	2
D. Sabtu Ceria	1	1
Jumlah	55	55

2. Struktur Kurikulum untuk kelas I, II, IV dan V

(Kurikulum 2013 untuk mata pelajaran umum dan mata pelajaran PAI dan Bahasa Arab)


Tabel 6 : Struktur Kurikulum untuk kelas I, II, IV dan V

Komponen	Kelas dan Alokasi Waktu Per Minggu			
	I	II	IV	V
A. Mata Pelajaran				
1 Pendidikan Agama Islam				
a. Al Quran Hadits	1	1	2	2
b. Aqidah Akhlaq	1	1	2	2
c. Fiqih	2	1	2	2
d. SKI	-	-	2	2
2 Bahasa Arab	2	2	2	2
3 Matematika	-	-	8	8
4 Tematik	16	16	18	18
5 Pendidikan Jasmani, Olahraga, dan Kesehatan	2	2	2	2
B. Muatan Lokal				
1. Basa Jawa	1	1	1	1
2. Bahasa Inggris	1	1	2	1
3. TIK	-	-	-	1
4. Qiroatul Kutub	-	-	-	-
5. Qiroatul Quran	10	10	-	-
6. Tahfidzul Quran	9	9	9	9
C. Pengembangan Diri	2	2	2	2
D. Sabtu ceria	-	1	1	1
Jumlah	47	47	55	55

Keterangan :

1. Terdapat pemberian tugas untuk pencapaian standar kompetensi, meliputi:

D.SPP.3.2.a – Prosedur PBM dalam Dokumen Prosedur Mutu

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-8.5.6	No. Rev/Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd		(Management Representative)	
	(Tim ISO 9001-2015)			
PROSES BELAJAR MENGAJAR				

1. Tujuan

Prosedur mutu ini memberikan pedoman dalam pelaksanaan proses belajar mengajar.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku bagi setiap pelaksanaan proses belajar mengajar kecuali pembelajaran Qiroatul Quran.

3. Uraian Umum

3.1. Prosedur ini dilaksanakan untuk memastikan tercapainya tujuan pada setiap proses belajar mengajar.

3.2. Tujuan yang dimaksud mencakup tiga ranah yaitu :

3.2.1. Kognitif.

Adalah tujuan pendidikan yang berorientasi pada bertambahnya pengetahuan.

3.2.2. Afektif.

Adalah tujuan pendidikan yang berorientasi pada perubahan sikap atau perilaku menjadi baik.

3.2.3. Psikomotorik.

Adalah tujuan pendidikan yang berorientasi pada bertambahnya ketrampilan / keahlian.

3.3. Persyaratan minimum untuk memastikan tercapainya tujuan proses belajar mengajar mengikuti ketentuan sebagai berikut :


3.3.1. Penanaman konsep harus menggunakan alat peraga.

3.3.2. Pemahaman konsep tidak harus menggunakan alat peraga (d disesuaikan dengan materi).


3.3.3. Pembinaan ketrampilan tidak menggunakan alat peraga.

3.4. Langkah-langkah yang harus ditempuh oleh guru adalah sebagai berikut :

3.4.1. Langkah Awal :

	YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS		
	MI ISTIQOMAH SAMBAS		
	PURBALINGGA		
	PROSEDUR MUTU		
		No. Dokumen	PM-MI-8.5.6
		Tanggal Pembuatan	Tanggal Pengesahan
		1 Desember 2016	30 Maret 2017
		Dibuat oleh	Disahkan oleh
		Ttd	
		(Tim ISO 9001-2015)	(Management Representative)
PROSES BELAJAR MENGAJAR			

- 3.4.1.1. Guru mengucapkan salam
- 3.4.1.2. Mengajak peserta didik untuk mengucapkan basmallah
- 3.4.1.3. Guru mengecek presensi peserta didik.
- 3.4.1.4. Menanyakan kabar peserta didik
- 3.4.1.5. Memastikan lingkungan belajar kondusif.
- 3.4.1.6. Membahas kokurikuler
- 3.4.1.7. Apersepsi
- 3.4.1.8. Menginformasikan tujuan pembelajaran.
- 3.4.1.9. Menyampaikan ruang lingkup materi yang akan dipelajari.
- 3.4.2. Langkah inti pada:
 - 3.4.2.1. Kurikulum KTSP meliputi :
 - 3.4.2.1.1. Eksplorasi
Yaitu kegiatan mencari dan menghimpun informasi menggunakan media.
 - 3.4.2.1.2. Elaborasi
Yaitu kegiatan mengelola informasi baik secara lisan maupun tulisan.
 - 3.4.2.1.3. Konfirmasi
Yaitu memberikan informasi umpan balik berbagai sumber terhadap hasil eksplorasi dan elaborasi
 - 3.4.2.2. Kurikulum 2013 menggunakan pendekatan *scientific* yang meliputi :
 - 3.4.2.2.1. Mengamati (*Observing*)
Adalah proses di mana peserta didik mengamati/ mengobservasi media atau obyek, menemukan fakta hubungan antara obyek yang dianalisis dengan materi

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-8.5.6	No. Rev/Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001:2015)		(Management Representative)	
PROSES BELAJAR MENGAJAR				

pembelajaran di mana proses ini mengutamakan kebermaknaan proses pembelajaran (meaningfull learning).

3.4.2.2.2. Menanya (*Questioning*)

Adalah proses di mana guru secara efektif menginspirasi peserta didik untuk ingin tahu dan bertanya dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ranah sikap, keterampilan, dan pengetahuannya.

Pada saat guru bertanya, pada saat itu guru membimbing atau memandu peserta didiknya belajar dengan baik. Ketika guru menjawab pertanyaan peserta didik, ketika itu guru mendorong asuhannya itu untuk menjadi penyimak dan pembelajar yang baik


3.4.2.2.3. Menalar (*Associating*)

Adalah proses berfikir yang logis dan sistematis atas fakta-kata empiris yang dapat diobservasi untuk memperoleh simpulan berupa pengetahuan.

Penalaran yang dimaksud merupakan penalaran ilmiah.

3.4.2.2.4. Mencoba (*Experimenting*)

Adalah proses memperoleh hasil belajar yang nyata atau otentik melalui kegiatan mencoba atau melakukan percobaan, terutama untuk materi atau substansi yang sesuai.

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-8.5.6	No. Rev/Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)		(Management Representative)	
PROSES BELAJAR MENGAJAR				

3.4.2.2.5. Mengomunikasikan

Adalah proses di mana peserta didik menyampaikan kembali pengetahuan yang telah didapat baik secara lisan maupun tulisan.

3.4.2.3. Evaluasi, yang terdiri dari :

3.4.2.3.1. Analisis butir soal

3.4.2.3.2. Analisis hasil evaluasi

3.4.2.4. Tindak lanjut, yang terdiri dari :

3.4.2.4.1. Perbaikan

3.4.2.4.2. Pengayaan

3.4.3. Langkah akhir/menutup pelajaran

3.4.3.1. Meninjau kembali penguasaan inti pelajaran dengan merangkum inti pelajaran dan membuat ringkasan.

3.4.3.2. Memberikan soal-soal kokurikuler.

3.4.3.3. Memberikan pesan-pesan afektif.


3.4.3.4. Mengajak semua peserta didik membaca hamdallah.

3.4.3.5. Salam penutup.

3.5. Pembahasan kokurikuler dilakukan untuk memperdalam penguasaan materi yang telah dibahas pada waktu sebelumnya. Pembahasan kokurikuler dilakukan setiap tatap muka dengan ketentuan maksimal 20% waktu tatap muka. Pembahasan kokurikuler dianalisis dan didokumentasikan.

3.6. Apersepsi yaitu kegiatan mental dalam mengolah secara aktif tanggapan-tanggapan yang telah dimiliki anak, untuk membangkitkan minat dan perhatian peserta didik terhadap pelajaran yang akan dibahas. Tahapan ini dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain:

- Gaya mengajar guru yang menarik.

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-8.5.6	No. Rev/Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)		(Management Representative)	
PROSES BELAJAR MENGAJAR				


- Penggunaan alat bantu pelajaran.
- Pola interaksi yang bervariasi.
- Membangkitkan suasana kehangatan dan keantusiasan belajar.
- Menimbulkan rasa ingin tahu .
- Mengemukakan ide yang bertentangan.
- Memperhatikan minat siswa.
- Mengemukakan tujuan dan batas-batas tugas.
- Menyarankan langkah-langkah yang akan dilakukan.
- Mengajukan pertanyaan-pertanyaan.
- Bercerita dan lain-lain.

Dalam kegiatan apersepsi guru diharapkan untuk melibatkan minimal 30% dari seluruh peserta didik dalam kelas tersebut.

3.7. Melakukan kegiatan inti dengan mengolah secara proporsional asas-asas didaktik yang meliputi :

- Apersepsi
- Minat dan Perhatian
- Peragaan
- Motivasi
- Bekerja Sendiri
- Kooperasi
- Penyesuaian pada individu
- Korelasi
- Ulangan yang teratur

Serta dengan memperhatikan psikologi perkembangan anak dan psikologi pendidikan. Evaluasi terhadap proses belajar mengajar yang telah dilakukan bertujuan untuk mengetahui taraf serap peserta didik terhadap pelajaran yang baru saja selesai dibahas. Hasil evaluasi dianalisis. Apabila

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-8.5.6	No. Rev/Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)		(Management Representative)	
PROSES BELAJAR MENGAJAR				


taraf serap yang dicapai peserta didik kurang dari 80% maka perlu diadakan perbaikan dan apabila telah tercapai 80% atau lebih maka perlu diadakan pengayaan. Analisis evaluasi ini dilakukan terhadap butir soal yang diberikan dan hasil evaluasi yang telah dilaksanakan. Hasil Analisis, dijadikan sebagai dasar tindak lanjut.

- 3.8. Tindak lanjut hasil evaluasi, ada dua macam yaitu perbaikan dan pengayaan. Tindak lanjut dapat dilaksanakan pada waktu tatap muka di kelas ataupun di luar jam tatap muka.
- 3.9. Proses belajar mengajar termasuk evaluasi pada setiap tatap muka yang dilaksanakan oleh guru harus berdasarkan pada perangkat pembelajaran yang telah diverifikasi oleh bidang akademik dan divalidasi oleh kepala madrasah.

4. Prosedur

4.1 Guru

- 4.1.1. Membuat perangkat pembelajaran berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan ref. PM-MI-8.1.1 – 8.1.8.
- 4.1.2. Memastikan seluruh perangkat sudah diverifikasi oleh bidang akademik dan divalidasi oleh kepala madrasah.
- 4.1.3. Membuat catatan pelaksanaan kegiatan belajar mengajar dengan menggunakan Buku Jurnal Kelas PM-MI-8.5.6/L1 dan Buku Jurnal Mengajar Guru PM-MI-8.5.6/L2.
- 4.1.4. Melaksanakan proses belajar mengajar sesuai dengan rencana pelaksanaan pembelajaran yang telah disetujui, dengan mengikuti ketentuan poin 3.4 sampai 3.11.
- 4.1.5. Melakukan pemantauan terhadap taraf serap peserta didik.
- 4.1.6. Mengidentifikasi sebab potensial dan rencana tindakan jika butir 4.1.2 tidak sesuai harapan.

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMPAS MI ISTIQOMAH SAMPAS PURBALINGGA	No. Dokumen	PM-MI-8.5.6	No. Rev/Ed	00/2
	Tanggal Pembuatan		Tanggal Pengesahan	
	1 Desember 2016		30 Maret 2017	
	Dibuat oleh		Disahkan oleh	
PROSEDUR MUTU	Ttd			
	(Tim ISO 9001-2015)		(Management Representative)	
PROSES BELAJAR MENGAJAR				

4.1.7. Melaporkan hasil kegiatan belajar mengajar kepada kepala bidang akademik mencakup ketuntasan tatap muka, agenda dan KKM.


4.2 Kepala Bidang Akademik

- 4.2.1 Menerima laporan hasil pembelajaran dari guru.
- 4.2.2 Melakukan pemantauan efektifitas proses belajar mengajar mata pelajaran.
- 4.2.3 Membantu guru dalam memecahkan ketidaktercapaian taraf serap peserta didik.

5. Lampiran

- 5.1. PM-MI-8.5.6/L1 Jurnal Kelas
- 5.2. PM-MI-8.5.6/L2 Jurnal Mengajar Guru

D.SPP.3.2.b – SOP Kegiatan Inti KBM dalam Dokumen SOP

 YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS MI ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA	No. Dokumen	SOP-AK-3-003	No. Revisi	00
	Tanggal Pembuatan	Tanggal Pengesahan		
	28 Januari 2016	30 Januari 2016		
	Dibuat oleh	Disahkan oleh		
SOP	(Tim ISO 9001-2015)			(Management Representative)
PELAKSANAAN KEGIATAN INTI				

1. Tujuan

SOP ini memberikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan inti pembelajaran.

2. Ruang Lingkup

Uraian SOP ini berlaku bagi guru dalam pelaksanaan kegiatan inti pembelajaran.

3. Alat Bantu

- 3.1. RPP
- 3.2. Media pembelajaran
- 3.3. Alat peraga

4. Tahapan Kegiatan :

- 4.1. Pastikan metode pembelajaran sesuai dengan materi.
- 4.2. Pastikan media pembelajaran sesuai dengan materi.
- 4.3. Pastikan media yang digunakan tersedia.
- 4.4. Kemukakan tujuan dan batas-batas tugas.
- 4.5. Ajukan pertanyaan kepada anak sesuai dengan materi.
- 4.6. Berikan komentar terhadap jawaban anak.
- 4.7. Libatkan minimal 10% dari jumlah peserta didik di kelas.
- 4.8. Tampilkan media pembelajaran untuk diamati anak.
- 4.9. Stimulasi anak untuk bertanya.
- 4.10. Gali kemampuan dan pengetahuan anak.
- 4.11. Asosiasikan pemahaman anak dengan materi yang dibahas.
- 4.12. Komunikasikan hasil pemahaman anak.
- 4.13. Kuatkan materi yang telah dibahas dengan cara tanya jawab.

5. Lampiran

Tidak ada.

Halaman 1 dari 1

D.SPP.3.3. – Contoh Salinan RPP

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

Pertemuan ke-1

Nama Sekolah : MI Istiqomah Sambas Purbalingga
Mata Pelajaran : Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS)
Kelas / Semester : III / II
Tahun Pelajaran : 2018/2019
Pertemuan ke- / Waktu : 1 / 70 menit (2 x 35 menit)

I. Standar Kompetensi : 2. Memahami jenis pekerjaan dan penggunaan uang

II. Kompetensi Dasar : 2.1 Mengenal jenis-jenis pekerjaan

III. Indikator : 2.1.1 Menyebutkan dua jenis pekerjaan menurut wujud yang dihasilkan
2.1.2. Menyebutkan contoh pekerjaan yang menghasilkan barang dan jasa

IV. Tujuan Pembelajaran : 1. Peserta didik dapat menyebutkan dua jenis pekerjaan menurut wujud yang dihasilkan
2. Peserta didik dapat menyebutkan contoh pekerjaan yang menghasilkan barang dan jasa

V. Materi Pembelajaran : Pekerjaan

VI. Model : Problem Based Introduction (PBI)

VII. Metode Pembelajaran : Ceramah, Tanya jawab (lisan), tes tertulis.

VIII. Langkah-langkah Pembelajaran

No.	Langkah Pembelajaran	Kegiatan	Alokasi Waktu
1.	Kegiatan Awal	<ul style="list-style-type: none">Guru memberikan salam kepada peserta didik.Guru dan peserta didik bersama-sama membaca doa untuk memulai pelajaran.Guru menanyakan kabar peserta didik.Guru mengecek presensi peserta didik.Guru menunjukan gambar tentang pekerjaan.<i>Apersepsi</i>: Peserta didik menebak profesi yang ada di gambar.	10 menit
2.	Kegiatan inti	1) Eksplorasi <ul style="list-style-type: none">Guru bertanya kepada peserta didik mengenai pekerjaan orang tua.Peserta didik menyebutkan pekerjaan orang tua.Guru mengelompokkan pekerjaan orang tua peserta didik ke dalam dua jenis pekerjaan.	40 menit

		<ul style="list-style-type: none"> • Guru menjelaskan tentang jenis-jenis pekerjaan berdasarkan wujud yang dihasilkan. • Guru memberi contoh pekerjaan berdasarkan wujud yang dihasilkan. <p>2)Elaborasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guru meminta peserta didik untuk membentuk kelompok. • Peserta didik membentuk kelompok. Satu kelompok terdiri dari 4 peserta didik. • Guru membagikan lembar kerja kepada setiap kelompok. • Peserta didik menyebutkan pekerjaan yang menghasilkan barang dan jasa bersama kelompoknya. • Peserta didik mempresentasikan hasil diskusi kelompoknya. <p>3)Konfirmasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guru memberikan umpan balik positif dan negatif kepada peserta didik. • Guru dan peserta didik bersama-sama menarik kesimpulan mengenai materi pelajaran. 	
3.	Kegiatan Akhir	<ul style="list-style-type: none"> • Guru memberikan evaluasi kepada peserta didik mengenai materi yang telah disampaikan. • Guru dan peserta didik bersama-sama membahas evaluasi. • Peserta didik melakukan perbaikan dan pengayaan. • Guru memberikan kokulikuler. • Guru memberikan kesimpulan dan pesan moral kepada peserta didik. • Guru dan peserta didik menutup pelajaran dengan membaca takhmid secara bersama-sama. • Guru memberikan salam kepada peserta didik. 	20 enit

IX. Alat Peraga dan Sumber Belajar

- a. Alat : Poster / gambar orang yang sedang bekerja.
b. Sumber : Silabi, Buku IPS kelas III, Sunarso dan Anis Kusuma, hal 62-65. Pusat Perbukuan Depdiknas. Jakarta, 2008.

X. Penilaian

No.	Aspek Penilaian	Alat Penilaian	Bentuk Penilaian
-----	-----------------	----------------	------------------

1.	Penguasaan materi (<i>kognitif</i>)	Latihan Soal	Tes tertulis, Tanya Jawab (lisan)
----	--	--------------	-----------------------------------

XI. Evaluasi :

1. Dibagi menjadi berapakah pekerjaan menurut wujud yang dihasilkannya ? Sebutkan !
....
2. Polisi merupakan contoh pekerjaan yang menghasilkan
3. Tukang jahit adalah contoh pekerjaan yang menghasilkan
4. Petani adalah contoh pekerjaan yang menghasilkan
5. Dokter dan tukang kayu, manakah yang merupakan contoh pekerjaan yang menghasilkan jasa ?....

Kunci Jawaban :

1. Dibagi dua, pekerjaan yang menghasilkan barang dan yang menghasilkan jasa
2. Jasa
3. Barang
1. Barang
2. Dokter

SKOR : 2 x 5 = 10

KKM : 80

Analisa Butir Soal

No.	III A		III B		III C		III D		III E		III F		III G		III H	
	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S	B	S
1.																
2.																
3.																
4																
5																

Analisa Hasil

Nilai	III A	III B	III C	III D	III E	III F	III G	III H
100								
90								
80								

70								
< 70								

Kokurikuler

1. Tulislah 5 contoh pekerjaan yang menghasilkan barang dan jasa !

NO	Pekerjaan Yang Menghasilkan Barang	Pekerjaan Yang Menghasilkan Jasa
1.
2.
3.
4.
5.

Purbalingga, 4 Janurai 2019



Divalidasi oleh
Kepala Madrasah

Diverifikasi Oleh
Kepala Bidang Akademik

Guru

IKHWANUDDIN ARIFIN, S.Ag.M.Pd.I
NIP 197307142005011003

TRI ASIH Y, S.P.d. Si
NIP.-

BAKHON SODIK, S.Pd
NIP.-

D.SPP.4.1. – Contoh Salinan Lembar Penilaian Hasil Belajar

NO	NAMA	P	NILAI UJIAN HARIAN						TOSP/PORTO			UTS			RAPOR							
			KLS II A		ULU KD		TSP/PORTO		UTS		RPH		PAS									
			1	PB	YOP	2	PB	YOP	3	PB	YOP	1	2	3	NR	1	PB	YOP	RPH	PAS		
1	Adeni Fyva Al Firdaus	L	77	80	79	80	100	95	100	100	100	100	100	100	64	84	100	79	80	95	98	97
2	Arshin Mufid Indraya	L	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	Almarizal Alvin Razaqi W	L	93	95	95	95	100	95	100	100	100	100	100	100	84	100	100	79	80	95	97	97
4	Aris Firdausy	L	68	100	79	65	80	95	95	100	100	100	100	100	84	100	100	79	80	95	97	97
5	Cyzamul Syakir Qurunul Ihsan	L	81	95	85	85	100	95	100	100	100	100	100	100	84	100	100	79	80	95	97	97
6	Galina Dora Kichul Haidid	L	81	90	78	80	90	75	100	100	100	100	100	100	84	100	100	79	80	95	97	97
7	Darmas Tegodiyah Kusneman	L	81	90	78	80	90	75	100	100	100	100	100	100	84	100	100	79	80	95	97	97
8	Dhalla Alvin Dikman	L	55	100	79	64	100	79	65	100	100	100	100	100	60	90	100	50	75	64	58	58
9	Ikhtisam Yulius Permana	L	77	100	79	91	95	100	95	100	100	100	100	100	60	90	100	50	75	64	58	58
10	Ikhtisam Pius Arsyah	L	86	100	86	100	100	86	100	100	100	100	100	100	94	94	86	98	98	98	98	98
11	Jahannul El Rasyid	L	86	100	86	100	100	86	100	100	100	100	100	100	94	94	86	98	98	98	98	98
12	Mahmud Nabil Habsyrrahman	L	61	100	79	75	65	100	79	65	100	100	100	100	60	100	79	82	78	81	81	81
13	Mahmud Nabil Habsyrrahman	L	75	75	95	95	100	95	91	100	100	100	100	100	60	100	79	82	78	81	81	81
14	Rahma Zahara Kifri Syarif	L	86	100	86	100	100	86	100	100	100	100	100	100	94	94	86	98	98	98	98	98
15	Rahma Syarif Ulf Anvi	L	77	100	79	64	100	79	66	100	100	100	100	100	84	100	79	82	78	81	81	81
16	Renyono Viosey Permana	L	68	90	79	77	100	79	66	100	100	100	100	100	84	100	79	86	88	88	88	88
17	Taufiqul Falaq Purno	L	77	90	79	79	100	79	66	100	100	100	100	100	84	100	79	86	88	88	88	88
18	Wuldan Al Fyad	L	64	100	79	65	100	79	60	100	100	100	100	100	72	100	79	86	88	88	88	88
19	Zilzilah Chaitenul Khaal	L	66	100	79	66	100	79	66	100	100	100	100	100	78	100	79	86	88	88	88	88
20	Ayu Putri Marica	P	89	100	88	100	100	100	91	100	100	100	100	100	80	100	80	90	90	90	90	90
21	Ayisha Nazwaeti Putri Kurnathi	P	100	100	100	100	100	100	91	100	100	100	100	100	82	100	82	82	82	82	82	82
22	Azzila Filiana	P	91	91	100	91	100	100	91	100	100	100	100	100	80	100	80	90	90	90	90	90
23	Azzila Andrianita Zulri	P	100	100	95	100	95	100	95	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
24	Dinda Ayu Rumanan	P	65	100	79	65	100	79	65	80	73	100	100	100	100	65	90	78	89	90	90	90
25	Kelliana Chaitenul Yuhastul Zain	P	82	82	100	82	100	100	86	100	100	100	100	100	76	100	76	100	100	100	100	100
26	Kenneth Laseari	P	91	91	95	91	95	73	100	79	100	100	100	100	80	94	80	94	94	94	94	94
27	Naila Kiana Fyva Rabbani	P	93	93	100	93	100	100	86	89	88	100	100	100	100	88	84	94	94	94	94	94
28	Naila Indah Oktaviana	P	93	93	100	93	100	100	100	100	100	100	100	100	72	100	79	82	90	90	90	90
29	Nella Alvinus Syafa	P	65	100	79	60	80	70	84	100	79	100	100	100	60	90	75	95	70	8	8	8
30	Nella Nur Azzin	P	98	98	98	98	100	95	100	100	100	100	100	100	85	100	83	84	96	84	96	84
31	Rahma Zulfahri Samono	P	98	98	98	98	100	95	100	100	100	100	100	100	85	100	83	84	96	84	96	84
32	Suci Al Kharisma	P	77	100	79	91	91	98	100	100	100	100	100	100	62	100	92	80	87	8	8	8
33	Teng Wahyu Nugrahariz	P	77	90	79	79	91	68	100	79	100	100	100	100	84	100	84	79	90	94	8	8
34	Zahra Izzati Ghoni	P	82	82	91	91	50	100	75	100	100	100	100	100	64	100	79	94	94	75	8	8

Nilai Report =

2XRP4H=NIPAS

5

Guru Pengampu
(Eko Zuhriyah)

D.SPP.5.1. – Salinan Format Laporan Hasil Ulangan Semester

NILAI RAPOT KELAS II A
MI ISTIOMAH SAMBAS PURBALINGGA
SEMESTER I TAHUN PELAJARAN 2018/2019

No	NIS	Nama Peserta Didik	LP	Kelas	CH	AA	TA	B. AR	IPKIN	B. NO	WIK	SIMP	P. OK	B. 3W	B. NO	JML	Peserta
1	3917	Adnan Prita Al Firdaus	L	I A	67	79	77	75	78	79	76	74	78	80	80	1060	67
2	3924	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
3	3925	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
4	3925	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
5	3917	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
6	3917	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
7	3917	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
8	3917	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
9	3917	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
10	3917	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
11	3917	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
12	3917	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
13	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
14	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
15	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
16	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
17	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
18	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
19	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
20	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
21	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
22	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
23	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
24	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
25	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
26	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
27	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
28	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
29	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
30	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
31	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
32	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
33	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62
34	4075	Adhika Maki Pratomo	L	I A	63	80	80	85	87	89	79	78	86	81	87	1001	62

Purabaya, 15 Desember 2018

Wali Kelas,

Lisa Darmawati, S.Pd.

D.SPP.5.2. – Kajian Ahad Pagi dan Konsultasi dengan Orang Tua



Pengajian Ahad Pagi dan Konsultasi Orang Tua/Wali Peserta Didik



Wawancara dengan Bapak Ikhwandi Arifin, S.Ag., M.Pd.I (Kepala Madrasah) didampingi oleh Bapak Bakhron Sodik, S.Pd. (Kabid Kesiswaan dan Auditor Internal) di ruang Kepala Madrasah

D.SPP.6.1 – Salian Penetapan Kurikulum (Pelibatan Masyarakat dalam Manajemen Madrasah)

	<p>KEMENAG KABUPATEN PURBALINGGA MADRASAH IBTIDAIYAH ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA Jln AW Soemarmo No 52 A Purbalingga Tlpm (0281) 894594 E-mail : miispgb@yahoocom</p>	
---	---	---

PENETAPAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Alloh SWT dan setelah mendapatkan masukan serta pertimbangan dari Tim pengembang Kurikulum, Yayasan, Ikatan Orang tua Murid (IOM) dan hasil telaah kurikulum maka Kurikulum Madrasah Ibtidaiyah Istiqomah Sambas Purbalingga Tahun Pelajaran 2018/2019 ditetapkan, berlaku terhitung mulai tanggal 16 Juli 2018 sampai dengan 29 Juni 2019.

Selanjutnya pada akhir tahun pelajaran, pelaksanaan Kurikulum Madrasah Ibtidaiyah Istiqomah Sambas Purbalingga ini akan dievaluasi dan/atau ditinjau ulang yang hasilnya akan digunakan sebagai dasar dalam melakukan penyusunan dan penetapan Kurikulum Madrasah Ibtidaiyah Istiqomah Sambas Purbalingga untuk tahun pelajaran berikutnya.

Ditetapkan di : Purbalingga.

Pada tanggal : 16 Juli 2018

Kepala Madrasah,

Mengetahui

Ketua Komite Madrasah,

Drs. H. SUKAMTO, M.Pd.


IKHWANDI ARIFIN, S.Ag., M.Pd.I.
NIP. 197307142005011003

Pengawas Madrasah,

Ketua Yayasan,

SUPRIYONO, S.Ag.
NIP. 196206161983031002

H. ELING PURWOKO

Lampiran VII – Surat Ijin Riset



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus II Ngaliyan Telp. (024)7601295 Semarang 50185 www. Walisongo.ac.id

Nomor : B- 4081 /Un.10.3/D1/PP.00.9/06/2019

24 Juni 2019

Lamp : -

Hal : **Mohon Ijin Riset**

a.n. : Nishfun Nahar

NIM : 1703038023

Kepada Yth:

Kepala MI Istiqomah Sambas Purbalingga

Di - Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan tesis, bersama ini kami hadapkan mahasiswa:

Nama : Nishfun Nahar

NIM : 1703038023

Alamat : Jl. Mayangkumpul 2 No. 21 RT 15 RW 5 Mayangan Wiradesa
Pekalongan

Judul Tesis : **Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dalam Meningkatkan Standar Pelayanan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga**

Pembimbing : **Dr. Fahrurrozi, M.Ag.**

Mahasiswa tersebut membutuhkan data-data dengan tema/judul tesis yang sedang disusun, oleh karena itu kami mohon mahasiswa tersebut diijinkan melaksanakan Riset selama 2 Bulan Mulai 1 Juli - 30 Agustus 2019

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr, disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Prof. Dr. Fatah Syukur, M.Ag.
NIP. 19681211 199403 1003

Tembusan:

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)



YAYASAN ISTIQOMAH SAMBAS PURBALINGGA
MADRASAH IBTIDAIYAH ISTIQOMAH SAMBAS
PURBALINGGA
STATUS : " TERAKREDITASI A "

Jl. A. W. Soemarmo 52A * Purbalingga * Telp/Fax (0281) 894594 E-mail : miispg@yahoo.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : AKM III/001/VII/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Madrasah Ibtidaiyah Istiqomah Sambas Purbalingga menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Nama : NISHFUN NAHAR
2. NIM : 1703038023
3. Prodi/Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
4. PerguruanTinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Telah mengadakan observasi dan riset tentang "*Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Meningkatkan Standar Pelayanan di MI Istiqomah Sambas Purbalingga*".

Demikian surat keterangan ini dibuat sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Purbalingga, 17 Juli 2019

Kepala Madrasah

IKHWANDI ARIFIN, S.Ag.,M.Pd.I.

NIP. 197307142005011003

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Nishfun Nahar
2. Tempat & Tanggal Lahir : Pekalongan, 28 Juli 1982
3. NIM : 1703038023
4. Alamat Rumah : Jl. Mayang Kumpul 2 No. 21
Mayangan RT. 15/05 Wiradesa
Pekalongan 51152
5. HP : 08156942266
6. Email : arimadya@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. TK Mekar Sari Mayangan, Pekalongan. Lulus Tahun 1989
2. MI Muhammadiyah Kauman, Pekalongan. Lulus Tahun 1995
3. MTs Pondok Tremas Pacitan, Lulus Tahun 2000
4. MA Pondok Tremas Pacitan, Lulus Tahun 2003
5. D2 STAIN Pekalongan, Lulus Tahun 2007
6. S1 STAIN Pekalongan, Lulus Tahun 2011

Semarang, 30 Juli 2019

Nishfun Nahar
NIM. 1703038023